جامعة الحاج لخضر ــ باتنة ــ

كلية الحقـــــوق

قســـم العلــــــوم السياسية

الحكومة الالكترونية كآلية لتوطيد الحكم الجيد:-

(دراسة في تطبيقات العالم المتقدم والنامي)

مذكرة مقدمة لنيل شهادة الماجستير في العلوم السياسية والعلاقات الدولية تخصص:- التنظيمات السياسية والإدارية.

- **من إعداد الطـــــالب:-**

الشـــايب محـــمد

- **تحت إشراف الأستـــــاذ:-**

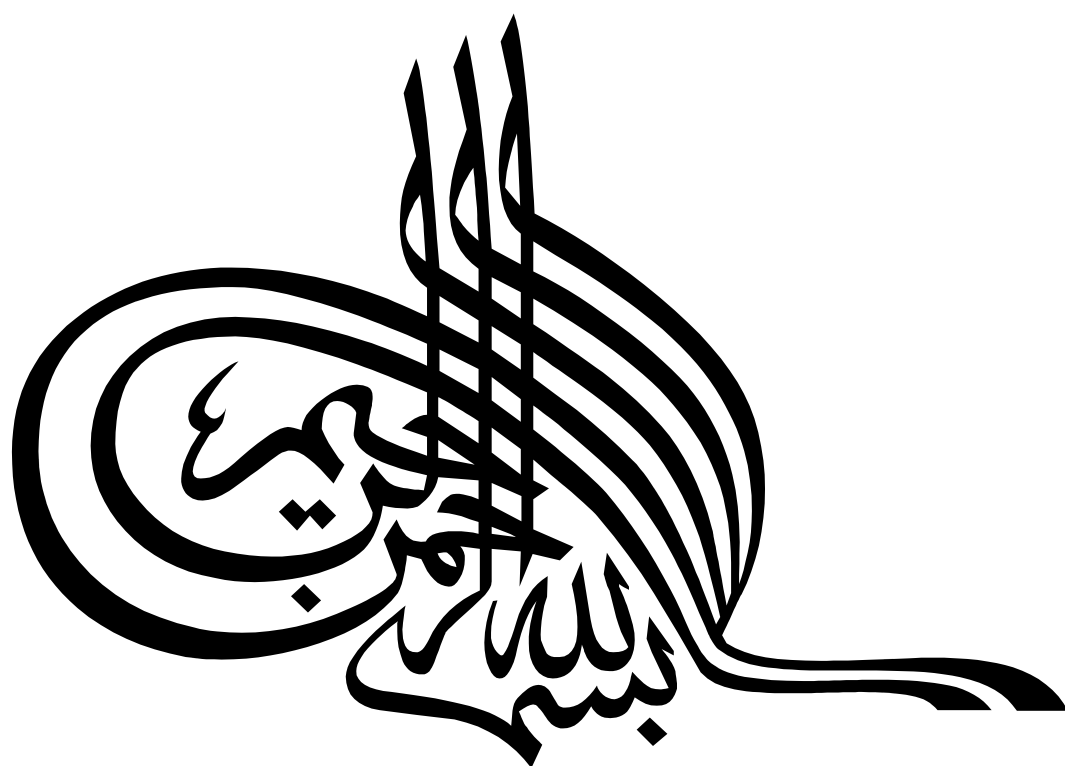
د. صـــالح زيـــاني

أعضاء لجنة المناقشة:

ا د. مـــبروك غضبان	**جامعـــــة باتنــــة**	**رئيســــــــــا**
د. زياني صـــالــح	**جامعـــــة باتنــــة**	**مشرفا ومقـــررا**
د. بوحنيـــة قـــوي	**جامعـــــة ورقلـــة**	**مناقشـــــــــا**
د. فاطمة الزهراء فيلالي	**جامعـــــة الجزائر**	**مناقشـــــــــا**

الـــسنة الجـــامعية:-

1429-1430هـــ/2008-2009م.


بسم الله الرحمن الرحيم

شكر وتقدير

أقدم عظيم الشكر والامتنان والتقدير للمشرف العلمي على هذه الرسالة الدكتور "صالح زياني" متمنيا له دوام الصحة والعافية، وان يجازيه الله مقدار الصبر والتحمل معي...

كما أتقدم بالشكر إلى كل من علمني حرفا أو وجهني بنصيحة وتمنى لي الخير بروحه وقلبه...

الشكل موصول للأخ الفاضل "مسعود" على مساعدته في إخراج وطباعة هذه المذكرة

وأخيرا أقدم شكري وتقديري إلى كل من وقف معي في مشواري هذا ودعمني ماديا ومعنويا، حيث كان لذلك الفضل والأثر الكبير في تحفيزي للعمل وبذل قصارى جهدي لإنهاء هذا العمل المتواضع

أتقدم بالشكر الجزيل إلى كل أعضاء هيئة التدريس في قسم العلوم السياسية لجامعة باتنة. والى كل أعضاء الطاقم الإداري، ولن أنسى أعضاء هيئة التدريس بجامعة ورقلة خاصة الدكتور الفاضل "بوحنية قوي"، والى كل طلبة الماجستير: طارق، سمير، رضوان، علاء الدين، مصطفى، حميد، سلمى، كريمة، زهية، ...

محمد الشـــــــــايب

ملخص الدراسة

تعد مفردة الحكومة الالكترونية من المفاهيم التي جاءت بها ثورة تكنولوجيا المعلومات والاتصال، والتي أضحت محل اهتمام الدارسين في شتى الحقول المعرفية، نتيجة لما تحمله من متغيرات وأبعاد ودلالات مختلفة.

لذا فان مفهوم الحكومة الالكترونية يعد ظاهرة معقدة، ومن إحدى إرهاصات العولمة التكنولوجية، ويكتسي المفهوم معاني متعددة وأفكارا مختلفة، وبالتالي فانه محل إشكالات وتساؤلات متعددة.

ومن هذا المنطلق تحاول الدراسة معالجة مفهوم الحكومة الالكترونية كظاهرة ومفهوما حديث نظرا لما يكتسي من أهمية بالغة، ومن جهة ثانية نحاول الخوض في تفاصيل المصطلح، وفي منطلقاته الأساسية بهدف تثبيت الفهم، وذلك من خلال فصول الدراسة.

ومن اجل تناول الدراسة كان من الضروري الاعتماد على العديد من المناهج كالمنهج المقارن، المنهج الوصفي، منهج دراسة الحالة، ونظرا لطبيعة الموضوع الذي يعد جديدا فانه كان جديرا بنا الاعتماد على أكثر من مدخل في التحليل، وقد اعتمدنا في ذلك المدخل المؤسساتي، السياسي، التاريخي، بالإضافة إلى مجموعة من أدوات الدراسة.

والتساؤل الرئيسي الذي انطلقنا منه لمعالجة ذلك هو: إلى أي مدى تتحه الحكومة الالكترونية وما ينجر عنها من مختلف المفاهيم والممارسات كآلية للحكم الجيد في العالمين المتقدم والنامي.

وقد عالجنا إشكالية الدراسة في ثلاث فصول، حيث يمثل الفصل الأول الإطار المفاهيمي للدراسة الذي حاولنا من خلاله الكشف عن هوية وطبيعة المصطلح الحكومة الالكترونية، بداية من المعالجة التاريخية لظهوره وعلاقته بإصلاح الإدارة العامة والوقوف على أهم الأطروحات المختلفة له.

ومن خلال فصول الدراسة فقد تم التوصل إلى أن الحكومة الالكترونية ليست مجرد حل تكنولوجي أو استعمال التكنولوجيا في الإدارة والحكومة، وليست أتمتة العمليات الحكومية، أو شيء من هذا القبيل؛ إن الحكومة الالكترونية فلسفة ومنهج جديد يدعو إلى ترسيخ تكنولوجيا المعلومات والاتصال كآلية لتحقيق الحكم الجيد اقتصاديا، اجتماعيا، ديمقراطيا، وسياسيا، فالحكومة الالكترونية إعادة اختراع، وفن ممارسة الحكم عن طريق الإمكانات التي تسخرها تكنولوجيا المعلومات والاتصال لتحقيق الكفاءة والفاعلية في الإدارة والتسيير، وبالتالي فهي منهج جديد للدعوة إلى أنموذج جديد يعتمد على المعرفة والابتكار، عن طريق مختلف التكنولوجيات.

أما في الفصل الثاني فقد تطرقنا من خلاله للمفاهيم الأساسية المتصلة بالحكومة الالكترونية، ومن خلال المفهوم فإنها ترتبط وتقوم على العديد من الممارسات التي لها علاقة وطيدة بالحكومة

الالكترونية كالديمقراطية الالكترونية، الإدارة الالكترونية، التجارة الالكترونية، إدارة المعرفة، وأخيرا الحكم الجيد.

ومن خلال الفصل الثاني فقد توصلنا إلى نتيجة، وهي أن مجمل الممارسات السابقة ماهي إلا مجرد فصل للمفاهيم في سبيل توضيح لها، ولكن من حيث الممارسة يلاحظ أن هناك ارتباطا شديدا بين مختلف المفاهيم السابقة فكلاها يرتبط ويدعم ويكمل الأخر، وتبقى الحكومة الالكترونية هي المفهوم الذي يحمل معنى الإصلاح الإداري–الحكومي، وبالتالي تعد وثيقة الصلة بالحكم الجيد، وكدعامة أساسية له.

أما في الفصل الثالث فقد تناولنا فيه دراسات حالة الحكومة الالكترونية في العالمين المتقدم والنامي، وقد تبين لنا من خلاله أن هناك اختلافا وتباينا بين مختلف التطبيقات، نتيجة لمجموعة من العوامل التاريخية، السياسية، الاجتماعية، الثقافية، والاقتصادية.

ومن أهم النتائج التي توصلنا إليها عند دراسات الحالة فيما يخص مقارنة العالم المتقدم بالنامي هو أن الحكومة الالكترونية في العالم المتقدم تشكل امتداد لمرحلة الستينات والسبعينات، ويبقى الهدف منها هو لتعزيز أداء الدولة اقتصاديا، اجتماعيا، وسياسيا، وبالتالي اعتراف على أنها مبدأ أساسيا للحكم الجيد.

أما في العالم النامي ونتيجة لطبيعة الخصائص الاجتماعية، الاقتصادية، الثقافية، والسياسية، وحتى الجغرافية، فان العالم النامي يعاني مجموعة من المشاكل الديمقراطية، السياسية، والاجتماعية، كالفقر، الأمية، المجاعة، وتردي الأوضاع الاجتماعية بصفة عامة، فان مفهوم الحكومة الالكترونية كمدخل للحكم الجيد معرض للعديد من التساؤلات والنقد، وتتعدد الأطروحات والتوجهات، ومن خلال الدراسة توصلنا إلى نتيجة وهي أن الحكومة الالكترونية يعد حقيقة وكحتمية لدول العالم النامي، ولكن يظل ذلك مرهون بتوفير مقومات الحكم الجيد كالإنصاف الاجتماعي، الشفافية، الديمقراطية، حكم القانون...وتمثل الحكومة الالكترونية أحد مقومات الحكم الجيد التي يجب تطبيقها ضمن العناصر السابقة.

مقدمة

تمهيد:

إن البؤرة الأكثر اهتماما في العالم المعاصر هي الثورة الحضارية لتكنولوجيا المعلومات والاتصال، وما انجر عنها من آثار وتدافعات اقتصادية، سياسية، ثقافية، واجتماعية. ولقد أدت هذه الثورة التكنولوجية– الاتصالية إلى تغيرات هائلة في مختلف البنيات التنظيمية على المستوى المحلي والعالمي، وقد شكلت هذه الثورة التكنولوجية حراك فكري– مفاهيمي، وقد أنجر عنها الكثير من الممارسات، مشكلة فضاءا خصبا للباحثين والأكاديميين، وفي مختلف الحقول المعرفية وبناءا على مقاربات متعددة، ووفق أنساق معرفية مختلفة؛ سياسية، تنظيمية، اقتصادية، تسييرية، اجتماعية، فلسفية.

تعد الحكومة الإلكترونية من المفاهيم التي جاءت في سياق الممارسات التكنولوجية في الدولة من الناحية التنظيمية والحكومية، وكمفهوم يحمل دلالات مختلفة، حيث ترتبط بممارسات متشابهة، يمكن تسميتها – مجازا– بمفاهيم ثورة الأو– (E)، فقد انبرى ارتباط التكنولوجيا بالاقتصاد، السياسة، المجتمع، المواطن، والتجارة... مفاهيم مركبة كالتجارة الالكترونية، الاقتصاد الالكتروني، الديمقراطية الالكترونية، المجتمع الالكتروني،... وقد أدت المعالجة المفاهمية لهذه الممارسات إلى خلط كبير لدى الأكاديميين والباحثين، نتيجة عدم تبلور الكثير منها بشكل فعلي، واختلاف المنطلق المعالج للمصطلح، أو المقترب المعتمد في ذلك: كالمقترب السياسي، الاقتصادي، التنظيمي، المؤسساتي...، وأخيرا عدم وجود فواصل ممارستية بين هذا الكم الهائل من هذه المصطلحات.

وبالتالي فالعودة إلى مصطلح الحكومة الالكترونية – من خلال ما أشرنا إليه سابقا – فانها تمثل العنصر الأكثر أهميةً من جملة المصطلحات التي ظهرت في صلب هذا الحراك التكنولوجي المتفاعل بشكل مستمر مع الدولة، وبصفة أكثر تحديدا الحكومة، وتأتي هذه الأهمية من خلال الجدل الفكري العميق بشأن أداء الحكومة في عصر العولمة، وما تتعرض له من ضغوط داخلية وخارجية خاصة من طرف القطاع الخاص، وثانيا كون الحكومة تشكل الركيزة الأساسية للدولة والمجتمع والنظام السياسي بصفة عامة.

فلقد أدى مصطلح الحكومة الالكترونية بعلماء السياسة، ومن مختلف الحقول المعرفية إلى البحث في المصطلح كممارسة ومفهوم، مدفوعين بالعديد من الإشكالات التي أشرنا إليها فيما سبق، وبصفة أكثر تحديدا في إشكالية مفهوم الحكومة الالكترونية، ومدى صحة هذا المصطلح كمنطق يمكن قبوله خاصة لدى المجتمعات المتخلفة بصفة كبيرة وعريضة– وإن تم قبوله– فهل يمثل أداة فعالة من خلال تكنولوجيا المعلومات والاتصال كحل لمشكلات أداء الحكومة والبيروقراطية الإدارية، وهل الحكومة الالكترونية مفهوم إداري أم سياسي– حكومي، وإضافة لذلك فلعل أهم الإشكالات الأساسية هو تبني المفهوم على نطاق واسع على المستوى الدولي والمحلي، الكلي والجزئي، وبين مختلف الفاعلين

الرسميين وغير الرسميين في الدولة والمجتمع، مع خضوع ذلك للعديد من الاعتبارات أهمها، ما يمكن أن نسميه موضة يمكن استحضارها في أوقات العرض، خاصة الفكرية عن طرف الكثير ممن يستهويهم ذلك، أو أن الحكومة الالكترونية كموضة مصطلحية يمكن تتبيها من طرف الجميع.

وبصفة أكثر تحديدا يعد الحكم الجيد من المفاهيم الأكثر ارتباطا بالحكومة الالكترونية على أساس أن هذه الأخيرة هي من الدعامات الأساسية له، حيث تساهم في دعم مكوناته الأساسية كالقضاء على الفساد، وتعزيز مستويات الشفافية والمسؤولية، ودعم اللامركزية في الدولة والإدارة، سواءا في العالم المتقدم أو النامي.

وانطلاقا من مجمل التساؤلات التي أثرناها- أو تثار إن صح التعبير- نحاول جاهدين من خلال هذه الدراسة البحث في إطار محدد -موضوع الحكومة الالكترونية- ونعتقد أن الدراسة العملية لهذا الموضوع يمكن عنونتها بالشكل الآتي "**الحكومة الالكترونية كآلية لتوطيد الحكم الجيد: دراسة في تطبيقات العالم المتقدم والنامي**".

<u>أولا:</u> أهمية الدراسة: يمكن حصر أهمية الدراسة في جانبين أساسيين وهما:

1- الجانب العلمي: ويشار إليه اختصارا في النقاط الآتية:

- أ - مدى أهمية المفهوم انطلاقا من الدعوات المتزايدة لتبني مفهوم الحكومة الالكترونية كآلية لتعزيز أداء الحكومة، والإدارة، والحكم بصفة عامة.

- ب- دراسة وتحليل الحكومة الالكترونية كمفهوم وآلية لتعزيز أداء الدولة على كافة المستويات، السياسية، الإدارية، الاقتصادية، والاجتماعية.

- ج - محاولة الوقوف على الحكومة الالكترونية كمفهوم وممارسة سواءا في العالم المتقدم أو العالم النامي.

- د- الوقوف على مدى نجاعة الحكومة الالكترونية كدواء حاسم لمشكلات الدولة، وذلك العالمين المتقدم والنامي.

2- الجانب التطبيقي (العملي): وتأتي أهمية ذلك انطلاقا مما يلي:

أ- تأتي أهمية هذه الدراسة - عمليا- كونها من أوائل الدراسات في الجزائر والعالم العربي في حقل العلوم السياسية التي تتناول موضوع الحكومة الالكترونية وفق الإشكالية المطروحة محاولين؛

ب- إعطاء مقاربة سياسية- تنظيمية بعيدا عن الدراسة التقنية - الفنية، التي تجلت بشكل أساسي في معظم الدراسات التي جاءت على مستوى العالم العربي.

ت- انطلاقا من حقيقة أساسية وهي إقدام الدول العربية بما فيها الجزائر على الحكومة الالكترونية كآلية مهمة في الممارسات اليومية، لذا؛

ث- محاولة تقديم إطارا نظريا يستفاد به على المستوى الأكاديمي، وكإطار عملي الغاية الأساسية منه توجيه القائمين على الحكومة الالكترونية في الجزائر من حيث الاستثمار في المال والوقت بما يعود من فائدة على المجتمع من جراء تطبيقات الحكومة الالكترونية.

ج- اعتقادا منا أن اللبنة الأولى نحو الحكومة الالكترونية في الجزائر هي توفر قدرا هائلا من الدراسات العملية التي بإمكانها تقديم إطارا علميا وعمليا تقوم على أساسه كافة جهود الحكومة الالكترونية في الجزائر.

ح- محاولة نشر ثقافة الكترونية تشكل البعد الأهم من هذه الدراسة – خاصة في الجزائر- حيث تعنى الدراسة بأهمية بالغة في تقديم مفهوم الحكومة الالكترونية للطلبة الجامعيين، وثانيا كافة فئات المجتمع، (ونرجو أن نوفق في ذلك).

خ- انطلاقا من ضرورة مواكبة المعطيات والمستجدات العالمية في مجال تكنولوجيا المعلومات والاتصال والتعاطي مع هذه التكنولوجيات بشكل فعال وكفء على مستوى الديمقراطية، الإدارة والسياسة العامة، ولن يتأتى ذلك إلا من خلال إيجاد نظم إدارية مبنية على الشفافية، والمساءلة، والمرونة، والكفاءة، والفاعلية، والتي تعد الحكومة الالكترونية – وفقا لما يقال- كطريق لذلك.

<u>ثانيا:</u> أهداف الدراسة: يمكن حصر أهداف الدراسة إجمالا فيما يلي:

-1- التعرف على مفهوم الحكومة الالكترونية من حيث المفهوم والممارسة، والمحددات والعوامل والمتطلبات الأساسية.

-2- تحديد دقيق لمفهوم الحكومة الالكترونية، ولأهم المفاهيم الأساسية المرتبطة بها.

-3- تحديد العلاقة بين الحكومة الالكترونية والحكم الجيد.

-4- التعرف على فرص ومخاطر الحكومة الالكترونية وأهم المعوقات الاجتماعية السياسية التنظيمية التي تعترضها.

-5- تناول ممارسات العالم المتقدم والنامي في مجال تطبيقات الحكومة الالكترونية وبالتالي تحديد أوجه التقارب والتباعد.

-6- الوقوف على إمكانات وفرص الدول النامية فيما يخص تطبيقات الحكومة الالكترونية.

-7- تحديد أهم الآثار الاقتصادية، الاجتماعية، الثقافية، والسياسية لتطبيقات الحكومة الالكترونية في العالمين المتقدم والنامي.

<u>ثالثا:</u> إشكالية الدراسة:

انطلاقا من الأهمية البالغة للحكومة الالكترونية، والإشكالات المتعددة المرتبطة بها، فانه يقودنا ذلك نحو البحث العميق لفهم الأهمية والإشكالات المفاهمية من أجل تفكيكها ومعرفة علاقة الحكومة الالكترونية بالحكم الجيد بناءا على ممارسات العالم المتقدم والنامي، وعلى أهم الملامح الأساسية التي

تنجر عن هذه الممارسات، ونعتقد أنه لتناول ذلك حري بنا طرح الإشكالية الآتية في سبيل الوصول إلى نتائج مهمة بشأن الموضوع، وهذه الإشكالية هي:

‹‹... إلى أي مدى تتجه الحكومة الالكترونية وما يترتب عنها من مختلف المفاهيم كآلية للحكم الجيد في العالمين المتقدم والنامي...؟››.

و للإجابة على هذه الإشكالية نعتقد بضرورة طرح التساؤلات التالية:

1- ما هو مفهوم الحكومة الالكترونية؟. وما هو السياق التاريخي والعالمي لظهورها؟

2- ما هي أهم المفاهيم الأساسية المتصلة بالحكومة الالكترونية؟

3- إلى أي مدى تشكل الحكومة الالكترونية دعامة أساسية للحكم الجيد؟

4- ما هي أوجه وملامح التقارب والتباعد بين تطبيقات العالم المتقدم والنامي في مجال الحكومة الالكترونية؟

5- ما هي أهم المعوقات التنظيمية، والسياسية، والاجتماعية، والقانونية للحكومة الالكترونية.

6- ما هو مستقبل الحكومة الالكترونية في الجزائر وعربيا بناءا على المقومات البنية التحتية، والاجتماعية، والثقافية.

<u>رابعا:</u> فرضيات الدراسة:

الفرضية العامة: ‹‹... يتخذ مفهوم الحكومة الالكترونية العديد من الأبعاد وينجر عن ذلك اختلافات وتشابهات في العالم المتقدم والنامي خلال توطيده كآلية وبعد في الحكم الجيد...››، وتتفرع عن الفرضية العامة أربع فرضيات جزئية وهي:

1- هناك اختلاف في مفهوم الحكومة الالكترونية بناءا على السياق التاريخي والعالمي لظهوره.

2- هناك تداخل ضمن مجموعة من المفاهيم الأساسية المتصلة بالحكومة الالكترونية، وتشكل الكثير منها دعامة مكملة للحكومة الالكترونية.

3- تتخذ تطبيقات الحكومة الالكترونية كآلية للحكم الجيد العديد من أوجه التشابه والاختلاف في كلا من العالم المتقدم والنامي.

4- تنطلق أوجه التشابه والاختلاف من أبعاد ومعوقات تنظيمية، ثقافية، سياسية واجتماعية، في العالمين المتقدم والنامي.

<u>خامسا:</u> منهجية الدراسة:

بناءا على طبيعة الموضوع الذي يعتبر من المفاهيم الحديثة نسبيا في دراسات العلوم السياسية والإدارة، فإنه يقتضي منا بغية الوصول إلى نتائج علمية دقيقة إتباع مجموعة من المناهج والاقترابات والأدوات البحث، وفيما يلي استعراض لمنهجية البحث.

أ- **المناهج المتبعة:**

1- المنهج الوصفي الاستقرائي: ويعني أسلوب من أساليب التحليل المركز على معلومات كافية ودقيقة وموضوعية عن ظاهرة أو موضوع محدد أو فترة أو فترات زمنية معلومة، وذلك من أجل الحصول على نتائج علمية، ثم تفسيرها بطريقة موضوعية بما ينسجم مع المعطيات الفعلية للظاهرة[1].

وعليه فقد تم توظيف المنهج الوصفي في هذه الدراسة من خلال دراسة مفهوم الحكومة الالكترونية برصد أهم السياقات التاريخية والعالمية لظهوره وأبعاده المختلفة، مع محاولة تقديم مفهوم تصوري ينطلق من مجمل الدراسات والتحاليل وتقديم استنتاجات عامة بعد ذلك، وقد تم استخدام المنهج الوصفي الاستقرائي في تحديد العلاقة بين أهم المفاهيم المرتبطة بالحكومة الالكترونية في الفصل الثاني.

2- المنهج المقارن: وقد تم اعتماده في جانبين من البحث:

أولا: كمرحلة ثانية من خلال البناء الفكري والتسلسل المنطقي للأفكار بعد مرحلة الوصف لمفهومين معينين في الدراسة، وذلك بعد وصف كل مفهوم على حدا، وبالتالي فقد رافق المنهج المقارن كل مراحل البحث.

ثانيا: اعتماده في جانب المقارنة بين دراسات الحالة بين العالم المتقدم والنامي، وقد تمت المقارنة في صورتين، أولا صورة المقارنة الواسعة(التشابه والاختلاف)، وثانيا، المقارنة الضيقة(التقارب أو التباعد convergence or Divergence)، وتخضع مبررات المقارنة لعدة اعتبارات أهمها:

1- اختيار المفاهيم الأساسية المتصلة بالحكومة الالكترونية، والتي تؤدي إلى معرفة نتائج دقيقة بشأن هذه المقارنة.

2- اختيار دراسات الحالة التي بإمكانها تقديم فائدة عملية بناءا على ما تم وصفه من افتراضات وتساؤلات في البحث.

3- خضوع اختيار الحالات المقارنة بناءا على اعتبارات متعددة، أهمها المراجع المتوفرة، ومدى صحة ما ورد فيها من نتائج علمية دقيقة.

3- منهج دراسة الحالة: وهو منهج يهدف الوصول إلى معلومات شاملة عن الحالة المدروسة وذلك بالاهتمام بمختلف جوانبها وكذا مختلف العوامل المؤثرة فيها[2]، حيث يهدف التعمق في جوانب حالة لظاهرة معينة بهدف تثبيت الفهم بناءا على كافة العوامل المؤثرة في تلك الحالة، وأهم المؤثرات والمتغيرات المرافقة لها لتوضح مدى أهمية ذلك بناءا على الحالة التي نحن بصدد دراستها.

([1]) _ رجاء وحيد دويدري, نقلا عن: سمير بارة، **"أنماط السلوك الانتخابي والعوامل المتحكمة فيه: دراسة ميدانية لطلبة كلية الحقوق بجامعة مولود معمري- تيزي وزو-"**، (رسالة لنيل شهادة الماجستير في العلوم السياسية والعلاقات الدولية، كلية العلوم السياسية والإعلام، قسم العلوم السياسية، جامعة الجزائر، سبتمبر 2007)، ص. 08.

([2]) _ سمير بارة، **المرجع السابق**، ص. 109.

ومن خلال دراستنا فقد تم الاعتماد على منهج دراسة الحالة من خلال دراسات الحالة للحكومة الالكترونية بالتركيز على الجوانب المهمة في تلك الحالة، حيث أثبت ذلك مدى الاختلاف في استهداف دراسة تلك الحالة بناءا على عوامل – في اعتقادنا أنها ضرورية– عند الإشارة إلى دراسة الحالة التي نحن بصدد دراستها.

ب–الإقترابات: بصفة عامة يشير الاقتراب إلى المدخل الذي يستعمله الباحث في دراسة ظاهرة معينة، يُعتقد به أنه مفيد في تفسير جانب معين من هذه الظاهرة التي تحتمل العديد من أوجه التفسير، كالتفسير السياسي، المؤسساتي، الاقتصادي، الاجتماعي، والثقافي...وقد يلجأ الباحث في دراسة معينة إلى العديد من الاقترابات لدراسة تلك الظاهرة.

وبناءا على طبيعة الموضوع – الحكومة الالكترونية– فإنها تشكل ظاهرة سياسية، إدارية، اجتماعية، ثقافية، يمكن دراستها وفق احد المقتربات السابقة الذكر، وقد تم دراسة الموضوع من خلال استعمال المقتربات أو المداخل الآتية:

–1– المدخل السياسي: رغم أن الحكومة الالكترونية لم تتبلور بشكل كبير كظاهرة وكحقل معرفي يدرس ضمن إحدى العلوم إلا أنه يمثل الجانب السياسي الجزء الأكبر في هذه الظاهرة حيث تم استعمال المدخل السياسي في دراسة الحكومة الالكترونية كظاهرة سياسية من خلال التطرق لها كعملية سياسية، ولمختلف التأثيرات الجانبية على الديمقراطية، السياسية العامة، الأحزاب السياسية، الحكم الجيد...

–2– المدخل المؤسساتي: هو اقتراب يعتمد على دراسة المؤسسة كوحدة تحليل، وانتظام العمليات السياسية ضمن ميكانيزم العمل المؤسسي[1]، وقد تم استخدامه في هذه الدراسة على اعتبار أن الحكومة الالكترونية كموضوع إداري يستهدف العمليات الإدارية الداخليةBack Office Operations كاللامركزية، التدرج الوظيفي، الوحدات التنظيمية، السلطة الإدارية، الهيراركية الإدارية، وقد تم التركيز بشكل أساسي على النموذج البيروقراطي– الإداري، وعلى تأثيرات تكنولوجيا المعلومات والاتصال عليه.

–3– المدخل التاريخي: إن استعمال المدخل التاريخي في دراسة الحكومة الالكترونية يفيدنا في معرفة ارتباط الكثير من الإصلاحات بالحكومة الالكترونية، وبشكل أساسي فقد تم توظيف إعادة اختراع الحكومة كمدخل يقودنا إلى معرفة مدى التصاق الكثير من جهود إصلاح الإدارة العامة في بداية التسعينات بظهور الحكومة الالكترونية من خلال اعتماد الدراسة التاريخية لكافة جهود الإصلاح في تلك المرحلة، خاصة لدى الدول المتقدمة.

([1]) _ سمير بارة، **المرجع السابق**، ص. 109.

ج- أدوات الدراسة: أما عن أدوات الدراسة فقد تم الاعتماد على الإنترنت كمصدر للمعلومات، وذلك من خلال التقارير والدراسات الصادرة عن الأمم المتحدة، ومراكز البحث على المستوى المحلي والدولي، كالتقارير الصادرة عن الأمم المتحدة من 2000 إلى غاية 2008، تقارير داريل ام ويست Darall M. Weast، معهد الكومنولث للحكم الالكتروني...

سادسا: المفاهيم

- **الحكومة Government:** هي الجهاز الذي تمارس من خلاله الدولة وظائفها العامة أو ما يعبر عنه في الكثير من الأحيان بالكيان التنظيمي للسلطة التنفيذية، وبالتالي هي التي تتمتع بوظائف تخولها لها السلطة التشريعية، من خلال تنفيذ السياسة العامة عبر أجهزتها التنظيمية، وتأخذ صلاحيتها من سلطات الدولة.
- **الحكومة الالكترونية E-Government:** في مفهومها المبسط تعني كل العلاقات الناتجة عن توظيف تكنولوجيا المعلومات والاتصال في الإدارة الحكومية، حيث تنتج هذه العلاقات آليات تفاعلية جديدة بين الحكومة، المواطن، مجال الأعمال، القطاع الخاص... بهدف تحقيق مصالح متبادلة بشكل فعال وكفء حيث تشير لمزيد من الأداء المتميز للحكومة من خلال التكنولوجيات كالإنترنت، وتلافي كثير من سلبيات الأداء الناتجة عن المركزية الشديدة، وقلة الشفافية، والفساد، وسوء التسيير.
- **الإدارة الالكترونية:E-Administration** تشير الإدارة الالكترونية إلى التغير الحاصل في العمليات الداخلية للإدارة من خلال التكنولوجيا، وبالتالي فإن المفهوم يتعلق بالإدارة كعملية Process، هذه العمليات تغيرت بفعل تأثير إدخال وسائل تكنولوجيا المعلومات والاتصال(INTC) خاصة مع ظهور الإنترنت.
- **البوابة الإلكترونية E-Portal:** هي عبارة عن مدخل موحد لمجموعة كبيرة من الخدمات الالكترونية أو التطبيقات التي تشترك في تحديد أو الهادفة إلى خدمة جمهور معين، فعلى سبيل المثال يمكن أن توجد على مستوى الدولة بوابة الكترونية خاصة لكل وزارة، أو لكل قطاع أو من قبل هيئة معينة على مستوى السلطات الثلاث... وتساعد المواطن أو صاحب المؤسسة على إيجاد ضالته من الخدمات التي يريدها، ومن دون البحث في العديد من مواقع الوزارات والإدارات العامة.
- **الإدارة العامة الجديدة(The new public management(NPM:** التعبير العام للإصلاح العالمي المناقش لمداخل العصرنة والإصلاح في الإدارات العامة، وتكمن بؤرة مثل هذه المفاهيم في تبني مفاهيم الإدارة Management، النظريات Theories، الآليات instrument، كآليات مستعملة في القطاع الخاص لزيادة فعالية وكفاءة موجهة نحو المواطن ولزيادة القيمة العامة[1]، وبصفة أدق هو

[1] _ cristiano codagnone and Maria A.Wimmer, « **Roadmapping E-government research : visions and Measures towards innovative government in 2020**», results from the EC-funded project eGovRTD2020, http://www.egovrtd2020.org/, Page web consultée le: 11/02/2008, P.189.

توجه عام ظهر مع بداية التسعينات ينادي بضرورة زيادة كفاءة الإدارة العامة public administration، عن طريق تبني آليات ووسائل القطاع الخاص بهدف تحقيق فعالية عالية في تفاعل المواطن مع الإدارة العامة والدولة.

- **إدارة المعرفةKnowledge Management:** تحيل إلى مجال النشاطات ووظائف دعم الأنظمة لتحكم المعلومات والمعرفة في منظمة أو في سياق معين؛ وتتضمن عمليات إدارة المعرفة، التجديد الكفء، وخزن، ومعالجة، وتوزيع، واستعمال المعلومات والمعرفة[1].
- **مجتمع المعلوماتinformation society:** يصف نظام اقتصادي، وشكل المجتمع الذي يستند بشدة على تكنولوجيا المعلومات والاتصال؛ حيث يلعب الانجاز، وخزن، ومعالجة، وانتشار، واستعمال المعلومات والمعرفة دور أساسي في كافة مجالات الحياة[2].

أو هو المجتمع الذي يعتمد في تطوره ونموه على المعلومات والمعرفة، ويشكل حسب المؤرخين المجتمع الذي يلي مجتمعات ما قبل الصناعة والزراعة، حيث تعتبر المعلومات والمعرفة مصدر أساسي في الإنتاج والتوليد والمعالجة.

- **الحكم الجيدgood governance:** مفهوم معياري (normative) جاء للاستعمال العملي مع بداية التسعينات ويختلف تعريفه باختلاف المداخل المناولة له، كالمدخل الاقتصادي، السياسي، الإداري، والاجتماعي؛ ويحتوي على مجموعة من المبادئ والمعايير الأساسية، كالشفافية، المساءلة، مكافحة الفساد، حكم القانون، دعم اللامركزية...

وعليه فهو مفهوم يصف المبادئ والنظرات وخطوط التعليمات لتسيير وإدارة منظمة؛ وفي القطاع العام يشير إلى الإدارات العامة التي تروج للتفاعل وتشكيل الإرادة السياسية فيما يتعلق بالتغييرات الاجتماعية، الحضارية، والتكنولوجية[3]، وكمثال وضعت المجموعة الأوروبية خمس مبادئ للحكم الجيد، وهي: الانفتاح Openness، المشاركة Participation، المساءلة accountability، الفعالية والتماسك effectiveness and coherence.

- **إعادة الهندسة(re-engineering):** هو مدخل لعصرنة وإعادة هيكلة عمليات وسائل الأعمال الرئيسية في المنظمات سعيا لتحسين الكفاءة والفعالية، وأداء الخدمات (معدل الإنتاج)، وتحسين نوعية المنتجات والخدمات، وفي نفس الوقت يتم تخفيض الكلفة والجهد واستغلال إمكانيات تكنولوجيا المعلومات والاتصال العصرية ويتطلب ذلك إعادة تفكير عميق للوظائف وإعادة التصميم الجذرية، المحفزة لرد فعل سريع لتسويق التغييرات، والرد بسرعة، والاستجابة لحاجات الزبون المتغيرة[4].

---

(1) _ **Idem.**
(2) _ **Ibid,** P.188.
(3) _ **Idem.**
(4) _ **Ibid,** P.185.

- **المكتب الخلفيBack-Office:** يغطي العمليات والعمل المستمر للمنظمات، والذي بخلاف المكتب الأماميFront-Office الذي يتجه إلى الجانب الداخلي للمنظمة، والذي لا يظهر في غالب الأحيان بالنسبة للمواطن أو الزبون الخارجي، وكمثال معالجة العمليات، أو أوامر إصدار التعليمات؛ ويمكن ملاحظة الإدارة الرئيسية والمحاسبة كعمليات المكتب الخلفي، بالإضافة للبرامج الوسيطة المستعملة لارتباط المكاتب الخلفية (العمليات) مع أنظمة المكاتب الأمامية.
- **الجاهزية الالكترونية E-readiness:** تشير لمدى قدرة الدولة، وللإمكانات التكنولوجية والبشرية والالكترونية التي تتوفر عليها، وتقاس بناءا على العديد من المؤشرات: البنية التحتية للاتصالات، الرأسمال البشري، مؤشر الويب، مؤشر الانترنت، وذلك من أجل قياس مدى جهوزية الدول لتطبيقات الحكومة الالكترونية، وتختلف هذه المؤشرات من دراسة إلى أخرى.

ونشير على سبيل المثال إلى التقارير الصادرة عن الأمم المتحدة بداية من سنة 2001، حيث جاء مؤشر الجاهزية بناءا على التقريرين الأول والثاني بسيطا في محتواه، ليتطور فيما بعد ليشمل مؤشرات إضافية، ويتعلق الأمر بمفهوم الحكومة الالكترونية ومدى ارتباطه بكافة قضايا الحكم والدولة، الاقتصادية، السياسية، والاجتماعية...

سابعا: الدراسات السابقة: يرى "فان دالين Fan Daline"، أن استعراض البحوث والدراسات السابقة يزود الباحث بالعون اللازم لكي يضع أساسا سليما لبحثه ككل[1]، حيث يؤدي ذلك إلى معرفة السياقات العامة التي اتخذتها الدراسات السابقة، ومعرفة أين تلتقي هذه الدراسات، وأين تتباعد، ومعرفة الثغرات؛ ونظرا لكون الحكومة الالكترونية من المواضيع الحديثة خاصة في حقل العلوم السياسية فإن الأمر يعتبر أكثر من ضروري لمعرفة أهم الدراسات السابقة وأهم الثغرات المعرفية ومحاولة تجنبها في دراستنا وعموما يمكن الإشارة إلى الدراسات الأساسية التالية:

1- **مؤتمر ندوة الحكومة الالكترونية (الواقع والتحديات)** 12/10 مايو2003م بسلطة عمان، فقد عرض المؤتمر أربعة وعشرين بحثا وورقة عمل توزعت على خمس محاور وتم تقديمها من طرف أصحابها، وقد ناقشت الندوة مفاهيم الحكومة الالكترونية من حيث تعريفها والوسائل التي يجب توفرها لقيامها كما ناقشت العوائق والتحديات في تطبيق الحكومة الالكترونية، والأنظمة، والتشريعات، والتعاملات المالية عبر الإنترنت، وأمن المعلومات بالإضافة إلى الخطوات العملية في تطبيق الحكومة الالكترونية، وذلك من حيث مراحل تطبيق الحكومة الالكترونية وميكنة العمل كخطوة أولى نحو تطبيق الحكومة الالكترونية، وتأهيل الكوادر البشرية كما تطرقت إلى كيفية تكوين الوعي لدى الأفراد بالحكومة

---

(1) _ سمير بارة، **المرجع السابق**، ص, 14,

الالكترونية، وفي الأخير تم عرض تجارب عدد من المدن؛ وقد توصلت الدراسة إلى عدد من التوصيات(1).

2- **الحكومة الالكترونية ومستقبل الإدارة العامة:** وهي دراسة لنائل عبد الحفيظ العوالمة(1422ه) وقد توصلت الدراسة إلى أن هناك معوقات جدية وهامة قد تعرقل التحول نحو الحكومة الالكترونية وتتمثل هذه المعوقات في ضعف الوعي الاجتماعي، ونقص التمويل، ونقص العناصر البشرية، ونقص المعلومات، ونقص التكنولوجيا، وتخلف التشريعات، وقد أوصت الدراسة بأن يتم التحول نحو الحكومة الالكترونية بشكل تدريجي، وبخطوات تجريبية متأنية ومدروسة بحيث تراعي الإمكانات والمحددات المحيطة بها تجنبا للمخاطر الاحتمالية، ولضمان فعالية التحول وسهولة تطبيقه عمليا، إضافة إلى التوعية الجماهيرية الواسعة النطاق(2).

3- **الحكومة الالكترونية وتأمين خدمات وأداء متميز لمستقبل الإدارة العامة:** وهي دراسة ل: ليث سعد الله إبراهيم وذلك في سنة2004، وقد هدفت الدراسة إلى تحقيق ما يلي:(3)

1- بلورة مفهوم الحكومة الالكترونية في إطار المنظمة العامة(الحكومة) وفق عدة خيارات إستراتيجية في بناء وتطور مستقبل المنظمة.

2- التعرف على آراء الإدارات العليا في المنظمات المبحوثة، وتحديدا الإمكانيات المتاحة بهدف استيعاب، وتطبيق نظام الحكومة الالكترونية.

وقد اعتمد الباحث على المنهج الوصفي التحليلي للتعرف على وجهات نظر المبحوثين عن مفهوم الحكومة الالكترونية، واستخدم استبيان ثم توزيعه على عينة عشوائية تمثل نسبة 10% من مجتمع الدراسة، وتتخلص أهم نتائج الدراسة التي توصلت إليها:

1- يتطلب تطبيق نظام الحكومة الالكترونية توفير العديد من الإمكانيات الضرورية.

3- يواجه تطبيق نظام الحكومة الالكترونية العديد من المعوقات، والتي يجب دراستها والعمل على مواجهتها بنجاح.

4- الحاجة إلى تكنولوجيا المعلومات والاتصالات، ودعم الإعلام والتوعية المجتمعية، والى إعداد وتأهيل الكادر الحالي في المنظمة.

---

(1) _ ندوة الحكومة الالكترونية:(الواقع و التحديات)، 10-12ماي2003، سلطنة عمان: مسقط.

(2) _ نائل عبد الحفيظ العوالمة، **"الحكومة الالكترونية ومستقبل الإدارة العامة"**، مجلة دراسات، مجلد 29.ع1 (1422ه)، الأردن.

(3) _ علي محمد عبد العزيز بن درويش، **"تطبيقات الحكومة الالكترونية: دراسة ميدانية على إدارة الجنسية والإقامة بدبي"**، (مذكرة تخرج لنيل شهادة الماجستير في العلوم الإدارية، قسم العلوم الإدارية، جامعة نايف للعلوم الأمنية، السعودية: مارس2005)، ص. 133.

الدراسات الأجنبية:

1- دراسة مؤسسة أبحاث فورسترForrester2000: وهي دراسة عن سرعة انتشار تطبيق الحكومة الالكترونية، حيث أوضحت الدراسة أنها ستنتشر خلال العقد القادم بسبب الضغوط الجماهيرية لتقديم الخدمات إلكترونيا، وأوضحت الدراسة أن التوجه نحو الحكومة الالكترونية سيكون عملية تدريجية لكنها لا تلبث أن تتوسع مع تزايد الضغوط الجماهيرية، والتي ستجبر الحكومة في التخلي عن الأساليب التقليدية، كما دعت الدراسة إلى ضرورة تسويق الخدمات، وتشجيع الجمهور على الاستفادة منها، وقد حددت الدراسة مراحل تمر بها الحكومة الالكترونية.

2- دراسة هدستار وبلHeadster &Bull2001: وهي دراسة عالمية بالتعاون مع البنك الدولي والأمم المتحدة ومنظمات الأعمال الدولية، وبعض الأكاديميين، والمنظمات الغير ربحية وبعض الاتحاديات التجارية شملت أربعين دولة حيث أوضحت الدراسة أهمية مواكبة التحولات الالكترونية الرقمية في مختلف المجالات، وتوصلت إلى بعض النتائج أهمها: أن الإنترنت عامل قوي في عولمة السوق، ونمو الدخل العالمي، وستؤثر على العرض، والتكلفة، وعلاقات المستهلكين والبناء الهيكلي، الأمر الذي يتطلب إجراء تغييرات جذرية في أساليب العمل الحكومية، وشركات الأعمال من الشكل التقليدي اليدوي إلى الشكل الآلي الالكتروني، بل ويجب تطوير المهارات، والمعارف للأفراد مما يتناسب مع التطورات والمستجدات التكنولوجية، وأكدت الدراسة على ضرورة تطوير مؤسسات الرقابة بشكل يعزز الانفتاح والديمقراطية في المنظمات وعرضت الدراسة أخيرا لمشكلة هجرة الأدمغة وضرورة البحث عن حلول لهذه المشكلة، واقتراح آليات لحلها تتمثل في بقائهم في أوطانهم والاستفادة من خبراتهم عن بعد باستخدام التكنولوجيا الحديثة والوسائل الالكترونية الملائمة.

3- دراسة الحالة بعنوان "بناء الحكم في برامج تكنولوجيا المعلومات والاتصال العالمية: دراسة حالة الحكومة الالكترونية في الأردن" THE GOVERNANCE ARCHITECTURE OF GLOBAL ICT PROGRAMMES:A CASE STUDY OF GOVERNNENT JORDAN وهي دراسة لــ: "لديقو دانيال نفارا DIEGO DANIELE NAVARRA"، والصادرة عن كلية لندن للاقتصاد وعلم السياسة في سنة 2006، حيث تقدم الأطروحة نظرة برامج تكنولوجيا المعلومات والاتصال العالمية من خلال حالة الأردن كنمط عالمي جديد في صياغة الحكم والتنظيم حيث قدمت هذه الدراسة نظرة متميزة على الدور الذي تلعبه سياسات التنمية التكنولوجية الدولية والحكومة الالكترونية في هندسة الحكم العالمي الجديد، والسياقات التفاعلية الجغرافية، السياسية، والتكنولوجية في الأردن، التي تعيد تعريف دور الدولة بشكل أساسي والمؤدية للعولمة.

وقد جاءت الدراسة في ثمانية فصول حيث ركزت في الفصل الأول على العلاقة بين الحكومة الالكترونية والعولمة والتنمية، حيث أشارت إلى تطور سياسات التنمية وصولا إلى الحكم الجيد الذي تمثل إصلاحات تكنولوجيا المعلومات والاتصال ركيزة أساسية فيه، أما في الفصل الثاني فيتمثل في

السياقات التي جاءت فيها برامج تكنولوجيا المعلومات والاتصال وأهمية الخصوصية الثقافية والاجتماعية، والسياسية في نموذج الأردن.

وقد توصلت الدراسة إلى أن الأردن يشكل حالة فريدة في تطبيقات الحكومة الالكترونية بحكم الظروف الجغرافية، بالإضافة إلى أن الأردن يعتبر دولة فقيرة من حيث الموارد الطبيعية الأمر الذي جعلها تعتمد بشكل أساسي على قطاع الخدمات بهدف تخفيف العجز في ميزانية الدولة لذا تحتاج الدولة إلى تفعيل القطاع الخدماتي من خلال الحكومة الالكترونية التي تقدم هندسة جديدة للإدارة

1- دراسة كينيث آل كرايمر وجون ليزلي كينج Kenneth L. Kraemmer and John Lislie king، بعنوان: « **تكنولوجيا المعلومات والإصلاح الإداري: هل الوقت بعد الحكومة الالكترونية مختلف؟** Information Technology and Administrative Reform: Will the Time After E-Government Be Different? » وهي دراسة صدرت سنة 2003، حيث تناول الباحثان الحكومة الالكترونية انطلاقا من ظهور تكنولوجيا المعلومات كآلية لإصلاح الإدارة العامة منذ الستينات، والسبعينات، والثمانينات إلى غاية ظهور الانترنت في التسعينات، وظهور مفهوم الحكومة الالكترونية، وقد تناول الباحثان ذلك من مناقشة فرضيات الإصلاح نتيجة تكنولوجيا المعلومات في الولايات المتحدة الأمريكية ومختلف وجهات النظر بشأن ذلك.

ومن أهم ما توصلت إليه الدراسة هو ارتباط تكنولوجيا المعلومات لفترة ما قبل التسعينات بمجال ضيق ومحدود من الإصلاح، وهو الاقتصار على الكفاءة الإدارية والعمليات الداخلية للمنظمات، أما في الوقت الحالي يمكن اعتبار ما سبق عديم الفائدة نتيجة البيئة المعقدة والتكنولوجيات الابتكارية والانترنت لأكثر من جيل، وظهور العديد من الإصلاحات المصاحبة لها، حيث يتميز الإصلاح بمفهوم واسع الذي يشمل البيئة الخارجية للإدارة العامة في الدولة التي تبقى أكثر عرضة للعديد من الضغوطات والعولمة المتزايدة.

4- دراسة لـــ:**(كريستيانو كوداقنون وماريا ويمر** Cristiano Codagnone and Maria A. Wimmer، بعنوان: « خارطة طريق بحث الحكومة الالكترونية: الرؤى والإجراءات نحو حكومات ابتكارية في 2020 »، وهي عبارة عن دراسة من 218 صفحة تتناول رؤية مستقبلية للحكومة الالكترونية إلى غاية سنة 2020، وقد شارك في إعداد هذه الدراسة العديد من الخبراء عن طريق عدة ورشات واستشارات تمت من خلال الانترنت في كافة أنحاء دول العالم، وقد مولت الدراسة من طرف المفوضية الأوروبية، وقد جاءت الدراسة في تسعة أقسام، واهم ما تتميز به هي تلك المقارنة التي وردت في القسم الثالث بين كلا من استراليا، الولايات المتحدة الأمريكية، والاتحاد الأوروبي، بناءا على معايير مختلفة أهمها: الاتجاه العام والسياسات، تكنولوجيا المعلومات والاتصال المتعلقة ببرامج البحث والاستراتيجيات، برامج واستراتيجيات بالنسبة لبحث تحديث أو عصرنة الحكومة، برامج البحث والاستراتيجيات في القضايا الاقتصادية والتشريعية، برامج واستراتيجيات البحث لتحري تطور

المجتمع، وبالإضافة فقد تناولت المبادرات الأخرى التي تبني أو تركز على بحث الحكومة الالكترونية، كالأمم المتحدة، منظمة التعاون والتنمية الاقتصادية، وتتميز هذه الدراسة بالطابع الاستشرافي في إطار السياقات الاقتصادية، الاجتماعية، والسياسية للعولمة، لذا فقد تناولت الحكومة الالكترونية كعنصر ضمن هذا السياق، ومن أهم ما يمكن استخلاصه من هذه الدراسة هو ربطها للحكومة الالكترونية كعنصر أساسي في تعزيز الحكم الجيد، حيث تقوي قضايا الشفافية، والمساءلة، والقضاء على الفساد، وتحسين مستويات المشاركة، مع وجود مقارنات كبيرة بناءا على الدول السابقة الذكر كنماذج من العالم المتقدم؛ وقد توصل البحث إلى إصدار 13 توصية أهمها:

1- القيام بقيادة تطبيق استتمام تمويل لبحث الحكومة الالكترونية في المجالات المحددة

2- تأمين بأن بحث الحكومة الالكترونية الجديد متعدد الحقول المعرفية وشمولي ويمس ذلك كل مشاريع البحث الممولة بميزانية متوازنة ويمس ذلك كل مشاريع البحث التكنولوجي والتطوير على كفة واحدة، والبحث القانوني، والتنظيمي، والثقافي، والاقتصادي، والاجتماعي بصفة أكثر من ناحية أخرى.

3- صيانة ذلك البحث الأساسي في ناحية ابتكارات تكنولوجيا المعلومات والاتصال الأساسية نحو تقديرات التأثير، تنمية إطار وتطبيقات واسعة النطاق لارتقاءات التكنولوجيا.

التعقيب على الدراسات السابقة:

يلاحظ من خلال الدراسات السابقة سطوة الطابع التقني، خاصة الجانب الوصفي على الدراسات العربية وقد اعتمدت جل الدراسات على استعراض المتطلبات والمراحل على أنها آلية ميكانيكية، والتي تفتقر في كثير من الأحيان إلى التأصيل النظري، وذلك لأن الحكومة الإلكترونية كحقل معرفي لم يتبلور بشكل كلي، وقد نشرت هذه الدراسات من سنة 2000إلى غاية2003. أما الدراسات الأجنبية فإنها تميل في كثير من الأحيان إلى التأصيل النظري من خلال ربط الحكومة الالكترونية بإصلاح الإدارة العامة.

أما عن بؤر التحليل الحالية بشأن الحكومة الالكترونية فأن الدراسات بشكل عام مؤهلة لتحليل بشكل واضح اهتمامات الحكومة الالكترونية والمفاهيم الوثيقة الصلة بهذا المجال، وفي شكل أكثر تحديدا فأن البحث الحالي ضمن حقل الحكومة الالكترونية جاء لتقديم عينة تمثيلية وذات علاقة ببحث الحكومة الالكترونية؛ ومن خلال البحث في الدراسات الحالية فقد تضمنت كلمات دليلية، وهي حكومة الكترونية E-government، أنظمة حكومية governmental systemes، أنظمة عامة public systems، ديمقراطية الكترونية E-democracy، خدمات الكترونية E-services، وأمن الكتروني E-security، وثانيا أوراق العمل من المؤتمرات، والتي تمثل مصادر سهلة من حيث الوصول إليها،

والتي تؤكد على البحث المحدد، وثالثا قائمة المراجع وأوراق العمل الممسوحة حيث تحرت لربط بين مختلف الباحثين وبعضهم البعض ولإيجاد بحث ذو علاقة أكثر بهذا الحقل[1].

فطبقا لشول School2004، فان العلاقة المعقدة بين تكنولوجيا المعلومات والحكومة أصبحت بؤرة رئيسية للبحث الأكاديمي في عدة حقول معرفية مثل الإدارة العامة، السلوك التنظيمي، علم المعلومات، والتطوير التكنولوجي، وعليه فأن الباحثين الذين اختاروا الحكومة الالكترونية لمجال مشكلة لربما قد تكون نقطة بدايتهم النظرية في عدة مجالات أخرى، ومثل ذلك نظرية المنظمة، علم الاجتماع، تكنولوجيات المعلومات، علم الحاسبات، إدارة عامة، اقتصاد، علم السياسة، القانون، علم المكتبات...، وبالتالي تعدد المداخل والطرق المختلفة للبداية، واختيارات لمجالات المشكلة[2].

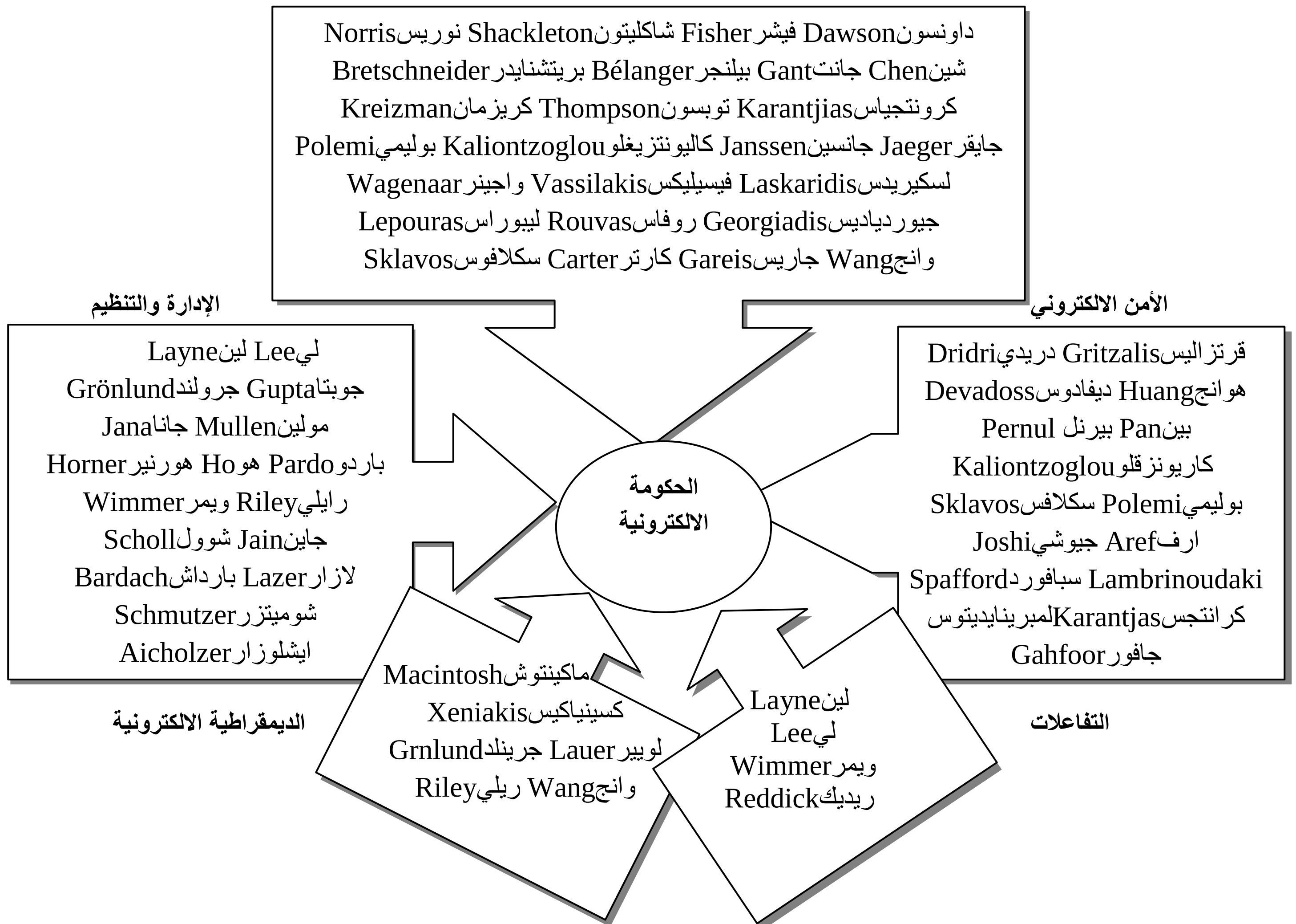
ومن خلال ما سبق يتضح تعدد المداخل الفكرية لمقاربة الحكومة الالكترونية الذي لم يتبلور كحقل معرفي، وإنما يبقى المفهوم مدروسا ضمن علوم متعددة ووفقا لمداخل متعددة، ويغطي الشكل في الأسفل تقدير تقريبي للبعض من البحث الحالي في حقل الحكومة الالكترونية، وأهم السمات المختلفة وأهم الباحثين في هذا الحقل ومناطق التداخل بين الباحثين؛ ويعد الشكل كدليل اسمي لمختلف الباحثين الذين تم التداول على أسماءهم في الدراسة.

---

(1) _ Ulrica Lolstedt, **« E-government- Assessment of current research and some proposales for future directions»**, international fournal of public administration information systems, vol N: 4, 2005: http://www.ijpis.net, Page web consultée le: 11/02/2008, P. 40.
(2) _ **Idem**.

شكل (01): الخريطة الاسمية لأهم الباحثين في مجال الحكومة الالكترونية

الخدمات الالكترونية



Source: ULRICA LÖFSTEDT, **Op Cit**, P.42

ثامنا: صعوبات الدراسة: لقد اعترضت الباحث العديد من الصعوبات يمكن إجمالها في الأتي:

1- انعدام الدراسات الأكاديمية في حقل العلوم السياسية في الجزائر والعالم العربي بصفة عامة في موضوع الحكومة الالكترونية، وتبقى اغلب الدراسات المتوفرة هي دراسات إدارية التي يغلب عليها الطابع التقني،حيث تفتقر للجانب النظري الأكاديمي، وقد حاول الطالب قدر الإمكان الابتعاد عن الجانب التقني

2- وجود الكثير من المفاهيم التي تحتاج إلى ترجمة رسمية- عربية، وتحتاج ذلك إلى مناقشة جادة على مستوى الهيئات العربية التي تعنى باللغة العربية من أجل تفادي أي لبس في المفاهيم.

3- صعوبة الحصول على المعلومات بشأن أداء الحكومة الالكترونية في الجزائر، خلال الاتصال بمختلف الهيئات والمسوؤلين.

وفي الأخير نرجو أننا قد وفقنا في إثراء الموضوع بشكل موضوعي، ومساهمين بذلك في إثراء المكتبة الجزائرية بما يعود على الطالب والمجتمع بالفائدة.

الفصل الأول

الفصل الأول: الحكومة الالكترونية: المفهوم والمرتكزات.

المبحث الأول: تطور المجتمعات البشرية كمقدمة نحو الحكومة الالكترونية:

اتسمت الحياة السياسية، والاجتماعية، والاقتصادية، والثقافية عبر العصور بتطورات مختلفة، أثرت على أداء الإنسان، وعلى طريقة نظرته للأشياء، وفي مدركاته العقلية، وذلك بداية من المجتمع الزراعي البسيط ثم المجتمع ما قبل الصناعي، فالصناعي، ثم المجتمع ما بعد الصناعي، ثم في الأخير مجتمع تكنولوجيا المعلومات والاتصال (مجتمع المعلومات)، فما إن انغلق باب عصر إلا فُتح باب عصر آخر، ملئ بالتناقضات، أعاد صياغة العلاقات، والمفاهيم بشكل يثير العديد من الإشكالات، والتساؤلات بين الباحثين والدارسين، فحواها العام تساؤل رئيس يتعلق ببداية ونهاية كل عصر، ومن جهة ثانية حول خصائص كل عصر ومنجزاته التقنية.

وعليه يعد تحديد خصائص كل عصر، مدخلا مهما لفهم مختلف التطورات الحاصلة وصولا إلى ما يسمى مجتمع المعلومات الذي يحوي في طياته الكثير من المفاهيم كالحكومة الالكترونية- موضوع الدراسة - وذلك من زاوية ابستمولوجية لغرض معرفة سوسيولوجيا تطور المفاهيم، وعلى هذا الأساس سنتناول المجتمعات الإنسانية من زاوية المقارنة التقنية-المنجزاتية لمعرفة إن كان فعلا يشكل ذلك العصر مفهوما لنفسه من خلال سماته المختلفة مع التركيز على مجتمع المعلومات باعتباره يشكل - حسب تقدير الباحث- ركيزة أساسية نحو الحكومة الالكترونية.

بداية يجب التركيز على أن مسألة تثبيت مسار حركة الحضارات باتجاه تطور المجتمعات مسألة محفوفة المخاطر، حيث تبرز الهوة القائمة بين المجتمعات البشرية، فالانتقال من العصر الحجري إلى العصر الزراعي يعد ظاهرة إنسانية ذات منحى طبيعي للأمور في حين تبقى مسألة الانتقال من العصر الزراعي إلى العصر الصناعي ومن ثم إلى المعلوماتي، شيء يحتاج إلى تدقيق منطقي كبير، وهذا بدوره يحتاج إلى تحليلات متكاملة بين علم الاجتماع، والاقتصاد، والسياسة، والانتروبولوجيا[1]، وذلك نظرا لتعقد المشكلات وتداخل الأحداث السياسية، الاقتصادية، والاجتماعية.

يشير التحليل التاريخي إلى الفجوة الكبيرة القائمة بين المجتمعات الإنسانية، فلقد ساد المجتمع الزراعي مرحلة طويلة من الزمن، حيث يتميز بالبساطة، وعدم التعقد في حين لم يشكل المجتمع الصناعي طفرة كبيرة في تاريخ الحضارة، ونحن على عتبة المجتمع المعلوماتي الذي سوف يجعل الصناعة على كافة مستوياتها وأشكالها، بدون شك تتحول إلى تابع له، على الرغم من المحاولات الكبيرة للدفاع عنه[2].

([1]) _ عمر محمد يونس، **المجتمع المعلوماتي والحكومة الالكترونية:مقدمة إلى العالم الافتراضي**، (الإسكندرية: دار الفكر الجامعي، 2003)، ص. 48.

([2]) _ **المرجع السابق**، نفس الصفحة.

ولقد مارس الإنسان في ظل المجتمعات البدائية أنماطاً مختلفة من الحياة مثل الجمع والالتقاط، ورافق ذلك التحول من حياة الفرد إلي حياة الجماعة، ونتج عن هذه الممارسات مهارات وأدوات كانت غاية في الأهمية «كاكتشاف النار»...واستمر الإنسان البدائي في الرقي، فتحول إلي المجتمع الزراعي، وهنا كانت الزراعة سيدة الموقف وبرز نمط الإنتاج والاستهلاك والبحث عن سبل التبادل التجاري وترسيخ مبادئ وأسس الحضارة التي نشأت في معظمها حول ضفاف الأنهار(1).

أولا: الانتقال من المجتمع الصناعي إلى المجتمع ما بعد الصناعي: المميزات والخصائص:

بداية نشير إلى الحركة العلمية النشيطة التي أعقبت الحرب العالمية الثانية وظهور نظريات، ومذاهب تؤمن بقدرة التقنية والعلم على حل المشكلات الإنسانية، وازدهار الدراسات المستقبلية المتفائلة ببزوغ عصر جديد مع التركيز على أهمية العوامل والكوادر التنظيمية– التقنية، وفي هذا السياق ظهرت نظريات المجتمع الصناعي، وما بعد الصناعي في إطار منهجي تناظري فيما يعرف بموجات الحداثة، وما بعد الحداثة(2).

وعلى هذا الأساس ومنذ الأربعينيات من القرن الماضي ظهرت العديد من النظريات التي تهتم بدراسة الحركات الإنسانية لمفكرين من بينهم:(3) "ريمون آرون"، "بيجيزينسكي"، "دانيال بيل"، وآخرون، لكن نشير إلى إن الفرضيات الأولية لنظرية «المجتمع الصناعي الواحد» توجد لدى العالم الأمريكي "والتر. روستو"، وهو صاحب نظرية مراحل النمو المعروفة لتقسيمها لتاريخ المجتمعات بما في ذلك إلى مراحل صناعية وقبل صناعية، وتعتبر أفكار"روستو"، و" ريمون ارون" مبنية في الأصل على الوسائل التنظيمية– التقنية(4).

إلا انه يمكن القول أنه منذ نهاية الستينيات، وبداية السبعينيات أتت على أعقاب نظرية المجتمع الصناعي الواحد نظريات المجتمع ما بعد الصناعي لتعتبر هذه الأخيرة من وضع عالم الاجتماع

---

(1) يوسف عيسي عبد الله، **« مجتمع المعلومات: المفاهيم والمكونات وثورة الانفجارات »** http://www.akhbaralyoumsd.net/modules، تم الاطلاع على صفحة الويب بتاريخ: 2007/02/29.

(2) _ معن النقري، **المعلوماتية والمجتمع: مجتمع ما بعد الصناعة ومجتمع المعلومات**، ط:1،(بيروت: المركز الثقافي العربي، 2001)، ص. 47.

(3) _ **المرجع السابق**، ص. 79.

(4) _ بالإضافة إلى ما سبق نشير إلى ما شاع استخدامه من مصطلحات في الأدبيات العالمية– ومنها أدبيات الأمم المتحدة مثل المجتمعات الصناعية والمجتمعات المتطورة أو المجتمعات المتقدمة صناعيا للدلالة على مجتمعات متقدمة في النظامين المعروفين آنذاك ولا تزال هذه المصطلحات شائعة التداول حتى الآن في المجتمعات الصناعية في أوربا الشرقية صارت تعرف الآن كمجتمعات الدول الانتقالية ولم يكن الجانب الصناعي هو الجانب الوحيد أو الأول الذي نميز عبره« بين مجتمعات مختلفة النظم الاجتماعية والسياسية»، وللمزيد من التفسير ينظر: معن النقري، **المرجع السابق** ،ص ص. (80 – 84).

الأمريكي"دانيال بيل" حيث يعّرف المجتمع ما بعد الصناعي:[1]« بمجتمع المعرفة الذي تبدأ فيه التجديدات بالصدور عن الدراسات العلمية، وتتحول المعرفة النظرية فيه إلي ثروة إستراتيجية، كما يحتل الكادر العلمي العُلى المفتاحية في إدارة التطور الاجتماعي والاقتصادي بمجتمع معين...»

فإذا كان ظهور نظريات المجتمع الصناعي قد أتى في أعقاب اندلاع الثورة العلمية ــ التقنية، في أواسط القرن الماضي، وبعد الحرب العالمية الثانية، فان ظهور نظريات المجتمع بعد الصناعي قد أرتبط بمرحلة جديدة في ثورة العلم والتكنولوجيا، أي ارتباطا بما يعرف بالثورة الصناعية الثالثة أو «الثورة السيبرنيتيكية»؛ والفارق بينهما، هو أن الأول يخلق اقتصاد الوفرة فيغني جزئيا عن العمل، إما الثاني فقد افترض أن الحاجة إلى العمل فقد تكاد تختفي فيه تقريبا[2].

وبالتالي يتضح أن هناك فروقا جوهرية بين المجتمع الصناعي، والمجتمع ما بعد الصناعي بناءا على ما ورد من نظريات بشأن ذلك، ويوضح الجدول الآتي أهم هذه الفروق:

جدول رقم(01): أهم الفروق بين المجتمع الصناعي والمجتمع فوق الصناعي

ــ المجتمع الصناعي	ــ المجتمع فوق ــ الصناعي أو الصناعي الأعلى
1ــ أكثر الناس يريدون الشيء ذاته من الحياة؛ ويعتبر النجاح الاقتصادي بالنسبة لغالبيتهم هدفا رئيسا، لذا يلزم تحفيزهم وتشجيعهم بواسطة المكافأة الاقتصادية.	1ــ الحاجات القاعدية الأساسية للناس مشبعة، كل منهم يريد من الحياة شيئا خاصا به، لذا فالمكافأة الاقتصادية وحدها غير كافية لتحفيزهم وتشجيعهم.
2ــ يوجد اعتقاد بأنه كلما كانت الشركة أكبر، كان ذلك أفضل، إذ يفترض بذلك أن تكون أقوى،وأكثر دخلا	2- توجد تحديدات في الحجم لكل من الشركة/ أو الاتحاد/ والتنظيم الحكومي.
3- العمل والخامات ورأس المال- وليس الأرض- هي عوامل الإنتاج الرئيسية.	3- المعلومات هامة بنفس الدرجة، وربما أكثر، كما الأرض والعمل ورأس المال والخامات/ أو المواد الأولية/.
4- الحركة التكنولوجية متجهة إلى تقييس الإنتاج، وتساعد على«التقدم» .	4- لا يجلب تطوير التكنولوجيا معها«التقدم» بالضرورة، بل وأكثر من ذلك، قد يهدم التقدم المتحقق سابقا إذا لم تخضع للرقابة والتوجيه .
5- العمل بالنسبة لغالبية الناس يتوجب أن يكون روتينيا ومتكررا و موضبا/ مقاسا/ .	5- العمل بالنسبة لغالبية الناس يجب أن يكون متنوع الخيارات variative وغير متكرر ومسؤولا- أي يتطلب من الفرد القدرة على حرية الفعل والتقويم والمحاكمة .

<u>**المصدر:**</u> معن النقري، **المرجع السابق**، ص ص. (103-104) (بتصرف)

(1) _ معن النقري، **المرجع السابق**، ص ص. (82- 83).

(2) _ **المرجع السابق**، ص. 96.

ثانيا: الانتقال من المجتمع بعد الصناعي إلى مجتمع المعلومات: المفهوم والخصائص

بناءا عليه يتضح من خلال ما ورد من نظريات بشان مجتمع المعلومات ان هناك ملامح عامة تتجلى في ظل المجتمع المعلوماتي عند مقارنته بمجتمع ما بعد الصناعي فما هو تعريف المجتمع المعلوماتي، وما علاقته بمجتمع ما بعد الصناعة حسب النظريات الغربية، وما هي ملامح المجتمع المعلوماتي؟

1- إشكالية تعريف المجتمع المعلوماتي:

إن تحديد تعريف موحد وشامل للمجتمع المعلوماتي يعتبر غاية في الصعوبة نتيجة للعديد من الأسباب تتعلق في المقام الأول بحداثة المصطلح بالإضافة إلى وجود العديد من النظريات لا تفرق بين المجتمع بعد الصناعي ومجتمع المعلومات.

بالإضافة لذلك يكمن السبب الجوهري في صعوبة الوصول إلى تعريف موحد لمجتمع المعلومات في عدم الإحاطة به وعدم تحديده ومن ثم خلق فواصل بينه و بين غيره[1]، بالإضافة إلى ذلك يشكل تعقد الحياة السياسية، الاقتصادية والاجتماعية مشكلة في سبيل تعريف المجتمع المعلوماتي المبشر به من طرف علم الدراسات المستقبلي.

2- الجذور الفكرية لمصطلح المجتمع المعلوماتي:

مما سبق فان مجتمع المعلومات يأتي بعد مراحل مر بها التاريخ الإنساني، وتميزت كل مرحلة بنوع من أنواع التكنولوجيا تتفق معها. حيث شهدت الإنسانية من قبل تكنولوجيا الصيد، ثم تكنولوجيا الزراعة، وبعدها تكنولوجيا الصناعة، ثم وصلنا أخيرا إلى تكنولوجيا المعلومات[2].

فلقد تحدث الكثير من المفكرين عن المصطلح المجتمع المعلوماتي من باب التنبؤ المستقبلي أو من باب التعريف ومن بين هؤلاء المفكرين: دانيال بيل Daniel bell، بريجينسكي Brezinski، الفن توفلر Tofler Alvin، كاستيل Castells، ميشال ماكلوهان Marchal Macluhan، مانيوال زبينقوي Manuel Zibignew، ارموند ماتيلارد Armand Mttelard...الخ

وقد أطلق هؤلاء المفكرين على هذا العصر تسميات متعددة كالقرية الكونية "Technétronique"، عصر ما بعد الحداثة، عصر ما بعد الصناعة[3]، الموجة الثالثة، مجتمع المعلومات والمعرفة...

---

(1) _ عمر محمد بن يونس، **المجتمع المعلوماتي والحكومة الالكترونية، المرجع السابق**، ص. 33.

(2) _ السيد ياسين، **المعلوماتية وحضارة العولمة: رؤية نقدية عربية**، (مصر: دار نهضة مصر للطباعة والنشر والتوزيع، 2001)، ص. 20.

(3) _ هناك تداخل كبير بين مفهومي مجتمع المعلومات والمجتمع الصناعي حيث كانت بدايات استخدام مصطلح «المجتمع المعلوماتي» قد تم في اليابان في أواخر السبعينات، إلا أن المصطلح القريب هو المجتمع ما بعد الصناعي

3- تعريف المجتمع المعلوماتي:

انطلاقا من ما ورد من مفاهيم بشأن المجتمع المعلوماتي، فأنه يلاحظ أهمية المعلومات والمعرفة كركيزة أساسية للمجتمع المعلوماتي، وعليه فإنه لتعريف المجتمع المعلوماتي، فلابد من الوقوف على المعلومات والمعرفة كجزئيتين ذات تأثير بالغ على كافة مكونات المجتمع المعلوماتي. وعليه سوف نقف عند مصطلح المعلومات كجزيئة أساسية من خلال توضيح الفرق بينها وبين المعرفة والعلم.

لقد أدركت الدول أهمية المعلومات كمورد إستراتيجي حيوي لا يقل أهمية عن الموارد الأخرى، لكونها عنصراً لا غنى عنه في الحياة اليومية، وفي اتخاذ القرارات وفي نشاطات البحث العلمي والركيزة الأساسية للتقدم العلمي، والحضاري والتنمية. فمن يمتلك المعلومات ويستثمرها بشكل أفضل، ومن يمتلك نظم معلومات متطورة هو الأقوى، لأن قدرة الإنسان على استثمار الموارد المادية والبشرية رهينة بقدرته على استثمار المعلومات، واستثمار هذا المورد الحيوي هو المعيار الذي يُعتمد عليه الآن في التمييز بين المجتمعات المتقدمة ومجتمعات الدول النامية[1].

وعليه فالمعلومات هي تلك التي تغير الحالة المعرفية للإنسان، أما مجتمع المعلومات فهو الذي يعتمد في تطوره بصورة أساسية على المعلومات وشبكات الاتصال، والحاسب الآلي، أي انه يعتمد على ما يسميه البعض(بالتكنولوجيا الفكرية)، وهي تلك التي تضم سلعا وخدمات جديدة مع التزايد المستمر في القوة العاملة المعلوماتية[2].

وعليه فعند تصفح معظم نظريات مجتمع المعلومات يلاحظ أنها ركزت على تلاحم المعلومات والاتصالات من خلال العناصر الآتية[3]:

1. سيطرة العمل المعلوماتي وزيادة الملحوظة في هذا المجتمع.
2. زيادة الحجم الهائل لتدفق المعلومات.

الذي صاغه دانيال بيل (Bell,1973) حيث يشير إلى أن قطاع الخدمات قد تجاوز قطاع الصناعة والصناعات كشكل جديد العمالة، أما في مجتمع المعلومات فان السيطرة تعود للعمل المعلوماتي على وظائف المجتمع، وتعتبر المعلومة مصدر أساسي وذات قيمة مضافة وتحتل مكان رأس المال، ويصف بعض الباحثين مجتمع المعلومات بأنه ذلك المجتمع الذي يعتمد على شبكات معقدة من المعلومات والاتصالات الإلكترونية وتخصص مصادرها لأنشطة المعلومات والاتصالات

([1]) _ مجبل لازم المالكي ، وصفي عايض الدوير، **خصائص وأبعاد مجتمع المعلومات**، http://www.arabcin.net/arabiaall/2000/13.html، موقع الويب اطلع عليه بتاريخ: 20 / 06 / 2007 .

([2]) _ احمد بدر، **الفلسفة والتنظير في علم المعلومات والمكتبات**، (القاهرة: دار غريب للطباعة والنشر،2002)، ص. 218.

([3]) _ **المرجع السابق**، ص219.

3. زيادة تفاعلية العلاقات بين الباحثين والمؤسسات.
4. تكامل وتقارب الأنشطة.
5. اتجاهات متزايدة نحو العولمة أو الكوكبة Globalization.
6. ثقافة ما بعد الحداثة post modern culture.

وعليه فان مصطلح مجتمع المعلومات يمثل احد أهم المفاهيم التي تجوب العالم كحديث عن التغير المجتمعي والقيمي والتكنولوجي نتيجة للعديد من المتغيرات السياسية، الاقتصادية، الاجتماعية، والتقنية، ويعد تأسيسا لمرحلة جديدة تتميز بخصائص غاية في الأهمية والملاحظة، حيث يؤكد على مرحلة جديدة في تاريخ الإنسانية، وثورة طالت مختلف مناحي الحياة. وحسب عديد الباحثين فان مجتمع المعلومات يتفق مع مرحلة من تاريخ الإنسانية تتميز بتكنولوجيا الحاسوب وثورة الاتصالات، وبروز عامل المعلومات كقوة وميزة تستبعد إلي حد ما الصناعة والموارد المصنعة[1].

لذا هناك العديد من التعريفات الصادرة بشأن مجتمع المعلومات، ومن أهم هذه التعريفات ما أشار إليه "دانيال بيل" سنة 1979، وهو احد أهم من كتبوا في هذا الشأن، حيث أشار إلى مفهوم مجتمع المعلومات على أنه نتيجة الثورة التكنولوجية الحديثة والتغير الذي طرا على التكوين الاجتماعي واصفا إياه بمصطلح «مجتمع ما بعد الصناعي»، حيث يقول: « إن كل مجتمع هو مجتمع معلومات، وكل منظمة هي منظمة معلومات، كما أن كل هيكل هو هيكل المعلومة، فالمعلومة ضرورية لتنظيم وتسيير كل شيء من الخلية إلي جنرال موتورز»[2].

([1]) _ كما تم تعريف مجتمع المعلومات" كدائرة متحدة تهتم بالأوضاع العامة من حشود وروابط ومصادر متنوعة تتشكل ما بين المؤسسات والأفراد لرعاية اهتمامات المجتمع حول توفير وتبادل المعلومات، والمعرفة الهادفة إلى سرعة الحصول على المعلومات، وزيادة المعرفة". ورغم أن مفهوم مجتمع المعلومات لم يتبلور تماما في الفكر العالمي للعديد من الباحثين إلا أنهم اتفقوا على اعتباره المخاض العسير، الذي مرت به البشرية مند الستينيات بمناسبة خطاب النهايات، نهاية المكان، مصانع بلا عمال، نهاية المسافة، تعليم بلا معلميـــن نهاية المدينة، مجتمع بلا نقد، نهاية الكتاب، كتابة بلا أرقام، نهاية الورق مكتبات بلا رفوف". في مجتمع المعلومات يشكل قطاع المعلومات المصدر الأساسي للدخل القومي والعمل والتحول البنائي ففي الولايات المتحدة فان قطاع المعلومات ينتج حوالي نصف الدخل القومي وفرص العمل ، وتظهر اقتصاديات الدول المتقدمة في أوروبا ان حوالي 40 بالمائة من دخلها القومي قد انبثق من أنشطة المعلومات في منتصف السبعينات . رغم تعدد المفاهيم حول مجتمع المعلومات إلا أنه يمكن استشفاف، أن مجتمع المعلومات يتركز أساسا على إنتاج المعلومة والحصول عليها واستغلالها في خدمة أهداف التنمية والتطوير، من خلال وضع آليات وإدارة انسيابها بواسطة بنية تحتية للمعلومات وشبكات الاتصال. وللمزيد ينظر:

محمد مرياتي: "**المصطلح في مجتمع المعلومات أهميته وإدارته وأدواته**" http://yemen-nic.info/contents/Informatics/studies/14.pdf، موق الويب اطلع عليه بتاريخ: 2008/04/12.

(2) _ **المرجع السابق، نفس الصفحة.**

وعليه يركز "دانيال بيل" على تحول قيمي أساسه المعلومات وآليات تداولها المتمثلة في مختلف التكنولوجيا، حيث أدت هذه التكنولوجيات إلى سمات تعتبر أهم سمات المجتمع المعلوماتي، ويمكن إجمالها في الأتي:

أولا: إن المعلومات غير قابلة للاستهلاك أو التحويل أو التفتت، وبالتالي فالعملية تراكمية وأكثر الوسائل فعالية لتجميعها وتوزيعها تقوم على أساس المشاركة في عملية التجميع، والاستخدام العام المشترك لها، وبواسطة المواطنين، ومختلف الوسائل التي تتيحها تكنولوجيا المعلومات والاتصال.

ثانيا: قيمة المعلومات هي استبعاد عدم التأكد وتنمية قدرة الإنسانية على اختبار أكثر القرارات فعالية.

ثالثا: الواقع الاجتماعي لتكنولوجيا المعلومات أنها تقوم على أساس التركيز على العمل الذهني-الإبتكاري، وتعميق العمل الذهني من خلال الإبداع والابتكار، واستغلال مختلف الفرص للإنسان والتجديد في صياغة النسق والاعتناء بتطوير النسق الإنساني.

بالإضافة إلى ذلك فان مجتمع المعلومات يعد عصر المعلومة، فالأكثر كفاءة وسيطرة وتوليد وخلقا للمعلومة، هو الأقدر على التحرك والتحكم، وبالتالي فمجتمع المعلومات تغير ظاهري وواقع تاريخي أفرزته مختلف التطورات التكنولوجية، فليس حلم بقدر ما هو واقع عملي في تاريخ الإنسانية. ومن خلال الوقوف على تعريفات ومفاهيم مجتمع المعلومات يمكن ملاحظة جانبين من التعريفات، فجانب يبني مفهومه على البعد المستقبلي وجانب يبني مفاهيمه على الملامح الإنسانية التي نشهدها اليوم.

فمصطلح مجتمع المعلومات قد بدأ بالظهور تقريبا مع بداية الثمانينات من القرن الماضي كمفهوم جديد للدلالة على وضع المجتمع في العصر الحديث "عصر المعلومات"، والذي ظهر نتيجة للتغيرات السريعة والمفاجئة لتكنولوجيا المعلومات والاتصال ، حيث كان الباحثون في البداية يستندون في بناء مفاهيم بناءا على رؤية مستقبلية لمجتمع المعلومات[1]، إلا انه اليوم نشاهد بجلاء بروز الملامح الأساسية لمجتمع المعلومات وخاصة في الدول المتقدمة[2].

([1]) _ نشير علي سبيل المثال إلي الرواد الأوائل الذين كتبوا في هذا الشأن المفهوم أمثال: بيتر دراكر1969 ،دانيال بيل 1973 ،جوزيف بيلتور1981، فريتز ماكلوب، مارك بورات، الفن توفلر، وغيرهم وتستخدم أدبياتهم مصطلحات كمترادفات أهمها: مجتمع المعلومات، مجتمع المعلوماتية، المجتمع المعلوماتي، المجتمع المبرمج، الموجة الثالثة، الحضارة الالكترونية، مجتمع المعرفة، مجتمع الاتصالات...

([2]) _ ربحي مصطفى عليان، **مجتمع المعلومات والواقع العربي**، ط:1 (عمان: دار حرير للطباعة والنشر، 2001)، ص.23.

فبشكل عام فمجتمع المعلومات يمكن أن يعرف على أنه المجتمع الذي يستند على المعلومات أي حسب ما يشير إليه بعض الباحثين منذ استعمال الحاسبات في الاقتصاد، وفي مختلف حقول العلم والتكنولوجيا...الخ، وذلك بعد بناء أول حاسوب ENAC سنة 1949، وذلك في النصف الثاني من الخمسينات[1].

وعليه يعني ذلك أن مجتمع المعلومات يمثل حصيلة تراكمية لتطور مستوى التكنولوجيا والتصاقها بالمجتمع، وبالتالي أصبحت هذه التكنولوجيا عنصر بارز أثرت على بناء المجتمع وعلى مدركاته المادية والفكرية، واتضحت هذه التكنولوجيا كعنصر فعال لا يمكن للإنسان الاستغناء عنها، فالحاجة ولدت علاقة اجتماعية– تكنولوجية هي من صلب براديم مجتمع المعلومات.

ووفقا لذلك يمكن الإشارة إلى مراحل مختلفة توضح تطور التكنولوجيا عبر العقود الأخيرة من القرن الماضي حيث تشير إلى تطور في أشكال التكنولوجيا الأمر الذي رافقه ازدياد الوعي بالمعلومات والمعرفة والاتصالات التي تكون ثلاثية مجتمع المعلومات، وبالتالي المرور نحو مجتمع المعلومات العالمي المبشر به حسب جي.او بريان (j.A O’Brien)، الذي يعتبر أن الوصول إلى تلك المرحلة المتطورة يتم عبر مراحل وهي:[2].

1– مرحلة مشاريع الحوسبة (campaterized enterpriaes) للفترة(1970–2012) (المرحلة الأولى).

2– مرحلة تشبيك عمال المعرفة (network knowledge workirs)، التي بدأت 1980 (الموجة الثانية).

3– مرحلة المجتمع بين شبكيات العالمي والتي بدأت 1991 (الموجة الثالثة).

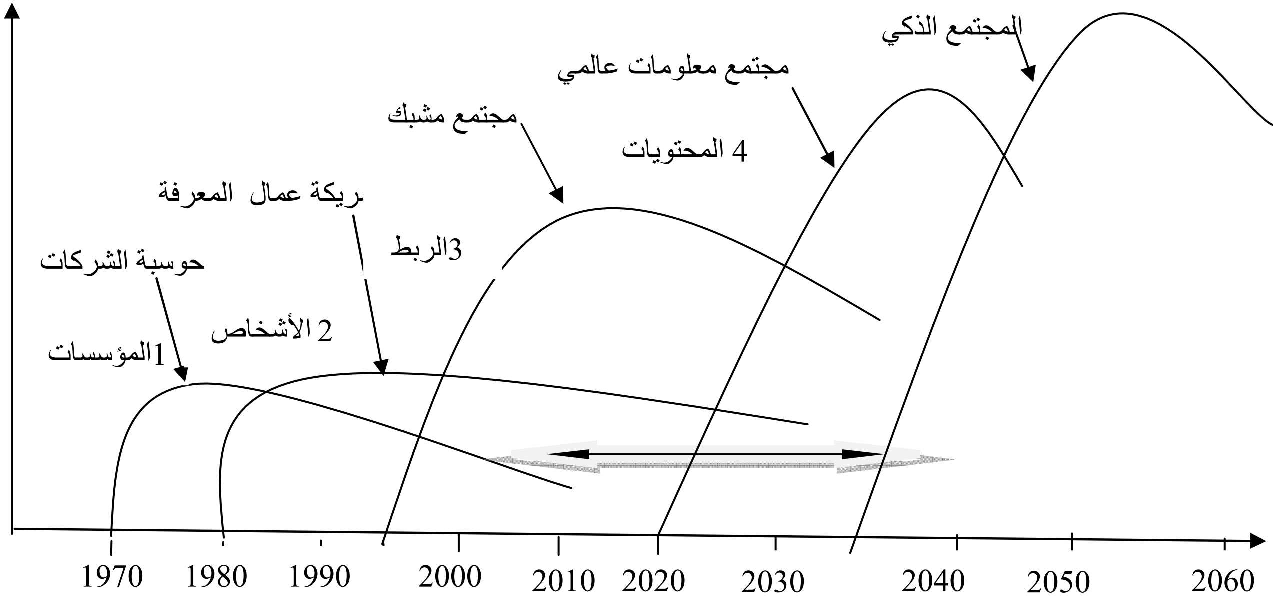
4– مرحلة مجتمع المعلومات العالمي التي ستبدأ بعد 2010 فصاعدا (الموجة الرابعة)

ويوضح الشكل الأتي تطور المجتمع من خلال المقارنة الكلاسيكية(تاريخ، المعلومات، المعرفة)، والتي نتحدث من خلالها عن تكنولوجيا المعرفة والمعرفة أو المجتمع

([3]) _ Marin Valada, Alexandru Tugui "**Information Society Technologies -The four waves of information technologies"** the 1st international conference on virtual learning http://fmi.unibuc.ro/cniv/2006/disc/icvl/documente/pdf/met/1_vlada.pdf. Page consultée le: 05/03/2007, P, 02.

([4]) _ O'Brien,JA, « **Management information systems: Managing information Technology in The internetworked enterprise** », Boston: McGraw-Hill,1999, P65.

شكل رقم:(02) التطور نحو مجتمع المعلومات العالمي- حسب بريان- (O'Brien J.A)



Source: O'Brien ,JA **Op Cit,** P.64

بالإضافة إلى ذلك يلخص بعض الباحثين مجتمع المعلومات في الملامح الآتية:[(1)]

1. المنفعة المعلوماتية (عن طريق إنشاء بنية تحتية معلوماتية متاحة لكل الناس).
2. صناعة قائمة على صناعة المعلومات كمحور أساسي في البناء.
3. تشكل مجتمعات محلية متعددة الأطراف والمراكز لكنها متكاملة بطريقة طوعية.
4. التحول القيمي والتركيز على إشباع الإنجاز المتعلق بتحقيق الأهداف وعدم التركيز على الاستهلاك المادي.
5. يصل مجتمع المعلومات إلى درجة عالية من التقدم تتسم بالمعرفة الإبداعية من خلال مشاركة جماهيرية فعالة للوصول إلى مجتمع المعلومات الكوني.

خلاصة القول يمثل مجتمع المعلومات سمة المجتمعات المتقدمة والتي تعتمد على المعلومات والمعرفة الابتكارية، وعلى رصد مجموعة من العوامل الأساسية التي بإمكانها تحقيق النمو والتطور، لذا تحتل الحكومة الالكترونية مكانة أساسية، وتمثل أهم ميزاته، والتي تعتمد على تحديث الإطار الإداري، ومختلف المعاملات للنهوض بمجتمع المعلومات، لذا فهي تمثل سمة التحول الإداري والسياسي لديه.

([1]) _ السيد ياسين، **المرجع السابق**، ص. 12.

المبحث الثاني: الإطار المفاهيمي للحكومة الإلكترونية:

المطلب الأول: بدايات الحكومة الإلكترونية.

أولا: انطلاقات الحكومة الإلكترونية:

رغم أن العديد من الدارسين وعامة الناس يعتقدون أن مفاهيم الحكومة الإلكترونية وبدايتها جاءت مع انتشار الانترنيت في منتصف التسعينيات، إلا انه من المنصف القول أن تاريخ هذه التطبيقات الحكومية يعود إلى عقود قبل ذلك، وأن تحول تلك التطبيقات الحكومية التي أطلق عليها اسم الحكومة الإلكترونية، حدث مع بداية انتشار الانترنيت ومفاهيم التجارة الإلكترونية.

من المهم التنويه أيضا إلى الاختلاف في المفاهيم ما بين الحقبة الزمنية للتطبيقات الحكومية المركزة على التكنولوجيا، حيث كان الهدف الأول في البداية يتركز على (رفع الكفاءة الداخلية للمنظمة)، بينما تركزت تطبيقات الحكومة الإلكترونية اليوم على خدمة المواطن (المستفيد) كهدف أولي[1].

لم تحقق معظم الدول نجاحات تذكر في حوسبة التطبيقات الحكومية في الستينات والسبعينات والثمانينات فيما عدا بعض التطبيقات المحدودة الفائدة وركزت معظم الدول على الحلول التي تبنتها منظمات حكومية[2]، في إطار إدارة أنظمة المعلومات الحكومية الجدولة واستخدام الكمبيوتر، وكمثال الآلة الطابعة فائقة السرعة لاستخراج فواتير الكهرباء، والهاتف أو في إعداد جداول إحصائية حيث تظهر عادة بعد مضي زمن طويل قليلة الفائدة[3].

ويعتبر ظهور وانتشار الكمبيوتر الشخصي والشبكات المحلية في النصف الثاني من الثمانينات تحولا نوعيا في طبيعة العلاقة بين تكنولوجيا المعلومات والمستخدم[4]، أو بعبارة أخرى، العلاقة ما

([1]) _ عبد الاله الديوه جي: **'الاعتبارات السلوكية في تطبيقات الحكومة الإلكترونية'،** (ورقة عمل مقدمة إلى ورشة عمل إقليمية حول الحكومة الإلكترونية، صنعاء: 3/1، ديسمبر 2003)، ص. 01.

([2]) _ كمثال على ذلك ما تبنته الأمم المتحدة سنة 1989 تحت اسم: "إدارة أنظمة المعلومات الحكومية" حيث رأت ضرورة إعداد سياسات حكومية من طرف الدول المتقدمة والنامية على السواء من اجل تحسين أوضاع الإدارة العامة لهذه الدول وحوسبتها، فالتصفح جيدا لهذا البرنامج أو الشروع يدرك أن المقصود حينذاك هو التطبيقات المعتمدة على أجهزة المعلومات والاتصال وهو ما يسمى اليوم بالحكومة الإلكترونية".

([3])_ **المرجع السابق،** ص.01.

([4]) _ إن البحث في علم الحاسوب وتكنولوجيا المعلومات يقودنا حتما إلى البحث في تاريخ التكنولوجيا والاتصال (ITC) خصوصا بعد سنة 1971 تاريخ ظهور المعالج الدقيق "الميكروبروسيسور microprocessor" الذي اخترع كنتيجة لنجاحات في ثلاثة اتجاهات كبرى وهي: أنظمة السيبرنيتيك، الدوائر التقنية المتكاملة integrated semi-conductor circuits والبرمجيات الدقيقة microprogramming، ولمعرفة أكثر لتاريخ التكنولوجيا يمكن الإشارة باختصار إلى أربع مراحل في تطور تكنولوجيا الحواسيب وهي: **1- مرحلة السبعينات:** وأهم ما تتميز به هو ظهور=

بين الحكومة والمستفيد، من خدمات الحكومة عن طريق الوسائط الإلكترونية، وتبع ذلك في النصف الثاني من التسعينات ظهور الانترنيت كوسيلة ليست معلوماتية فحسب بل اتصالية وخدمية في ذات الوقت، وهذا هو الفرق الأساسي- تكنولوجيا- ما بين التطبيقات الحكومية، وتطبيقات الحكومة الإلكترونية ما بين الحقبتين، حيث أن استخدام الانترنيت للتطبيقات الحكومية يحولها من الناحية النظرية عموما إلى تطبيقات حكومة إلكترونية.

ومن خلال ما سبق فإن ظهور الحكومة الإلكترونية كمفهوم جاء ليرسخ لعقد الجديد في العلاقات داخل الدولة وخارجها وفيما بين المواطنين والدولة وفي فلسفة الممارسات السياسية الاقتصادية والاجتماعية للحكومة. ويشير ذلك إلى البعد البيئي في الإدارة العامة الذي يعتبر المنظمة

=المعالج الدقيق microprocessor بالإضافة إلى تأسيس شركة مايكروسوفت 1975 من طرف "بيل جايتس"، تطوير شبكات الحاسوب، وظهور أنظمة التشغيل (CP/M, RSX-11M, UNIX)، بالإضافة إلى انتشار هياكل المراقبة اللوغارتمية، والبرمجيات، والنجاحات المدهشة في حقل الصناعات الذكية ومختلف الأنظمة الخبيرة expert systems

2- مرحلة الثمانينات: وأهم ما يميزها هو تحقيق نجاحات عظيمة في ميدان الذكاء الاصطناعي، وتطوير شبكات الحاسوب "computer networks" وانتشار لغات البرمجة الحديثة modern programming langue بالإضافة إلى انطلاق المشروع الياباني في سنة 1981 في بناء الجيل الخامس من الحواسيب مع بداية التسعينات- ينبأ بثورة في حقل الحواسيب المناداة بأنظمة تشغيل بيانات المعرفة knowledge information programming Systems (KIPS) وهذا بتمويل حكومي ببليون دولار، بالإضافة إلى تأسيس (معهد تكنولوجيا حواسيب الجيل الجديد instituted for new generation computer technology) الذي اعد التقرير الدولي (حاسبات الجيل الجديد new generation computing) والذي أصبح فيما بعد واحد من أكثر المجالات الأكثر أهمية في العالم وهو المشروع الذي كان عنده تأثير عميق حول العالم، كما تميزت هذه المرحلة بظهور نظام التشغيل MS-DOS كما سجل التاريخ منافسة وتعاون بين "ستيف جوبس Steve jobs" عن "أبيل ماكنتوش Apple-mackintosh" وبيل جايتس Bill Gates من مايكروسوفت، بالإضافة إلى ظهور وتطوير الجيل الأول من الحواسيب المتشابكة network computer، تطوير حواسيب الإثرنت Ethernet computer networks حيث تمثل هذه الشبكات التركيب الأساسي للإنترنت...

3- مرحلة التسعينات: وأهم ما يميزها هو تطوير وانتشار تكنولوجيا الويب والانترنت، ظهور نظام التشغيل لينكس في سنة 1992 ظهور نظام التشغيل المجاني للانترنت الذي يعمل أو يشتغل باتفاقيات الاتصالات (IC/IP, FTP, IPX) للبريد الالكتروني بالإضافة إلى إطلاق نظام الويندوز 1995 الذي تلته نسخة 1998، 2000، بالإضافة إلى التحسين المستمر على نطاق واسع من طرف مايكروسوفت لبرنامج أوفيس Office الذي يحتوي على العديد من الأنظمة الفرعية الأخرى.**4- مرحلة ما بعد 2000م:** وأهم ما يميزه هو ظهور نظام ويندوز إكس بي Windows XP في نسخة 2001 حيث جلبت وسائل مهمة بخصوص الانترنيت، صوت وصورة، خدمات USB، Office front page لتصميم صفحات الويب.وكل هذه التطورات السابقة أدت إلى ترسيخ الحقيقة الافتراضية أو الواقع الافتراضي Virtual reality، تعليم الكتروني، وتكنولوجيا البرامج للعقل الالكتروني، مكتبات عامة إلكترونية، تجارة إلكترونية... الخ. وللمزيد من الإطلاع حول أهم التطورات المختلفة لتكنولوجيا الحواسيب بالتفصيل ينظر:

Marin Valada, Alexandru Tugui **, Op Cit,** PP: (05-07)

كفضاء مفتوح على العالم الخارجي، يتأثر لكافة المحددات والعناصر ضمن نسق متشابك من العلاقات الاقتصادية، الاجتماعية، السياسية، والاقتصادية.

ثانيا: الحكومة الإلكترونية: استكشاف الظاهرة:

مباشرة بعد اكتشاف أهمية تكنولوجيا المعلومات والاتصالات، من طرف مدراء الإدارة العامة مع نهاية الستينات تقريبا، وبداية السبعينات، أصبحت تكنولوجيا المعلومات والاتصالات كلمة ذات مدلول في أجندة السياسات العامة للدولة وكإستراتيجية هامة ضمن أجندة المنظمات الدولية خاصة الأمم المتحدة، بهدف تسخير هذه التكنولوجيا لخدمة الإدارة العامة والدولة بصفة عامة.

وعلى هذا الأساس فإن عمليات التغيير كانت مستندة على العديد من المفاهيم، وتعتبر الحكومة الإلكترونية كأحد أهم المفاهيم الأساسية في صلب هذا التغيير، إلا أن العلاقة بدأت مع بداية الستينات تقريبا، وتمثل الحكومة الإلكترونية مرحلة متقدمة في طبيعة العلاقة بين تكنولوجيا المعلومات والاتصال بالإدارة العامة خصوصا مع بداية التسعينيات.

ويعود تاريخ الحكومة الإلكترونية – ممارستيا– إلى انتشار استعمال الحاسبات بقوة في الأعمال التجارية وبين المواطنين في البلدان المتطورة على غرار الولايات المتحدة الأمريكية، ففي أوائل التسعينات فقد أتاحت "الإنترنت" إمكانية ارتباط الحواسيب فيما بينها واندماجها مع تخفيض كلفة الاتصال، وأدت هذه التطورات إلى إمكانية تقديم المؤسسات للخدمات إلكترونيًا[1].

لكن من جهة ثانية، يؤكد فريق آخر من العلماء بأن الحكومة الإلكترونية في الحقيقة هي موجودة منذ بداية الحاسبات الكبرى الأولى في الأجهزة الإلكترونية في الخمسينات، وعلى هذا المستوى يبدو ذلك صحيح نوعا ما بشكل واقعي، لكن المصطلح بنفسه لم يكن له وجود في ذلك الوقت، وبالتالي فإن استعمال مصطلح الحكومة الإلكترونية بصفة أكثر ديناميكية وبشكل مألوف للمصطلح المفهوم للحكومة الإلكترونية كعملية تغييرية (تحويلية) في الحكومة، الحكم، السياسة، الديمقراطية، والإدارة العامة يرتبط مباشرة بصعود ونمو الإنترنت، خصوصا عندما دخلت الإنترنت كوسيلة رئيسية وكوسيط اجتماعي منذ أواخر التسعينات[2].

إلا أنه مع مرور الوقت، أطلق مصطلح "الحكومة الإلكترونية" على الخدمات الحكومية المسلمة عن طريق الإنترنت، وكان الهدف من ذلك هو خلق مجتمع المعلومات[3]. ومن خلال تلك العلاقة بين

---

(1) _ Mayer- Schönberger and David Lazer, **«From electronic government to information government»**, http://www.worldcat.org/isbn/9780262633499, Page web consultée le: 01/03/2008. PP: (1-2)

(2) _ Gregory G. Cuatin. **«E-government» Encyclopedia of political communication, E-governance»** – April 2007, http://www.usc.edu/schools/sppd/bedrosian/private/docs/ encyclopedia _of _political_communications.pdf , Page Web consultée le: 01/03/2008, P.02.

(3) _ Viktor Mayer, **Op Cit** , P2

الإنترنت والخدمات الحكومية، حيث أخذت الخدمة الحكومية المسلمة عن طريق الإنترنت اسم "الحكومة الإلكترونية".

لكن مع نهاية التسعينات ابتكرت العديد من الحكومات ما يسمى إستراتيجية الحكومة الإلكترونية "electronic government strategy"، حيث عمل المستشارون والفنيون في مساعدة الحكومات على تطبيق إستراتيجيات طموحة، وتزويدهم بمقاييس مراجعة لنجاح هذه التطبيقات.[1]

ومع مرور الوقت تطور مفهوم "الحكومة الإلكترونية" بسرعة فائقة جدا مع تطور التكنولوجيا وظهور العديد من المنجزات التقنية التي كان لها تأثيرا بالغا على مختلف النواحي الاقتصادية، الاجتماعية، السياسية، حيث أصبح مفهوم "الحكومة الإلكترونية" لا يقتصر فقط على مجرد تسليم الخدمات بطريقة إلكترونية بل أصبح ذو بعد فلسفي وكتوجه ومنهج جديد رسخته تكنولوجيا المعلومات والاتصال.

وعلى هذا الأساس أخذت عمليات التغيير والتجديد اسم "الحكومة الالكترونية"، والتي استهدفت الإدارة العامة في مرحلة التسعينات، والتي كانت تستند على تكنولوجيا المعلومات والاتصال، وذلك بهدف تحسين المنظمة وزيادة كفاءة وفعالية الإدارة العامة، ويتراءى من خلال ذلك أن الحكومة الإلكترونية حفزت عمليات الإصلاح الإداري والإدارة العامة الجديدة (New public management) في العالم[2]؛ وذلك في العديد من المجالات المختلفة كالتعليم، الصحة، مجال الأعمال، والتجارة...

وبناءا على العديد من الدراسات فقد انتقل المفهوم(الحكومة الالكترونية) من مرحلة الميلاد التي اتصفت بضيق الأفق، إلى مرحلة الإستراتيجية والحتمية كتوجه عالمي لا مفر منه أقرته التغيرات العالمية، حيث دُرس المفهوم على نطاق واسع من خلال الدراسات، خاصة معاهد البحث والمنظمات، كالأمم المتحدة التي أصدرت أول تقرير لها بشأن الحكومة الإلكترونية سنة 2002. وتعتبر تكنولوجيا المعلومات من أهم الآليات الأساسية في صلب التغيير الاقتصادي، الاجتماعي والسياسي.

وتؤكد الأدبيات الكثيرة بشأن التغيير التكنولوجي قبل عقود مضت بأن تكنولوجيا المعلومات والاتصالات لا تجعل المجتمع أكثر فعالية وكفاءة فقط لكنها بالإضافة إلى ذلك تؤثر أساسا على نظرتنا إلى العالم وعلى المؤسسات السياسية والتنظيمية والاجتماعية التي يبنيها المجتمع، ومن هؤلاء المفكرين: "مونفورد 1934"، "الول 1964"، "ماكلوهان 1964"، "وينر 1977".[3]

---

(1) _ **Ibid**. P. 02.
(2) _ Stavros Zauridis, Marcel thoens. **"E-government: towards a public administration approach"** Asian journal of public administration vol 25. No2. December 2003. P.159.
(3) _ **Ibid.** P.160

وعليه يتضح من خلال الأدبيات الحديثة التي تناولت موضوع الحكومة الإلكترونية، أنها أصبحت على المستوى العالمي كإدراك ونتيجة حتمية لتكنولوجيا المعلومات والاتصال، حيث أضحت مختلف المؤسسات السياسة والإدارية خاضعة لمصطلح الحكومة الإلكترونية، إما كواقع موجود، أو كآلية إصلاح تهدف إلى تحقيقها.

ثالثا: الحكومة الإلكترونية كظاهرة عالمية:

لقد رسخت تكنولوجيا المعلومات والاتصال حقيقة عالمية تتعلق بأهميتها وتأثيرها على مختلف الجوانب الاقتصادية، الاجتماعية، والسياسية، وبالتالي ضرورة مسايرة مختلف التطورات في مجال تكنولوجيا المعلومات والاتصال وإمكانية تأثيرها على المجتمع في مختلف المجالات، حيث أصبح لزاما على الحكومات تكييف سياساتها مع ما يتماشى والتطورات الحالية بما في ذلك الحكومة الإلكترونية، التي تعني التحول إلى حكومة تستخدم التكنولوجيا لتنفيذ أهدافها. وانطلاقا من ذلك ظهرت الحكومة الإلكترونية كتوجه عالمي حين صاغت للعديد من البلدان خطط ورؤى لتقديم على الأقل نوع من الحكومة الإلكترونية، وعملت العديد من الحكومات بجد أيضا على إدراك خططها ورآها.

بناءا على ما سيق فإن تاريخ الحكومة الإلكترونية كتوجه عالمي يظهر أو يبرز في العديد من الدول، مع بداية التسعينات، حيث تبنت حلول الحكومة الإلكترونية، والتي تراوحت من التواجد على الويب والاتصال الأحادي الاتجاه، إلى الاتصال ثنائي الاتجاه والتفاعل مع المواطنين والأعمال التجارية، وأخيرا انتقل إلى الحضور الكامل على الويب والتكامل، والديمقراطية الإلكترونية.[1]

وعليه فقد حاول العديد من الباحثين فهم ظاهرة الحكومة الإلكترونية من وجهة نظر تطورية، انطلاقا بتقسيم عملية تطوير الحكومة الإلكترونية إلى العديد من المراحل، وعلى أية حال هناك اتفاق عام بين العلماء حول تطور الحكومة الإلكترونية، حيث يجب أن يتضمن هذا التطور مراحل ضرورية مثل النشر، التفاعل والتكامل[2]. وتميز الآراء السابقة توجهات مختلفة بين الباحثين من حيث النماذج في منظورات التحليل والمداخل فيما يتعلق بدورة حياة الحكومة الإلكترونية، بداية من المنظور التقني إلى المنظور التنظيمي...الخ، ويلخص الجدول الآتي النماذج وما يقابلها من منظورات التحليل، ودوره أو مرحلة الحكومة الإلكترونية كما هو موضح في الجدول الآتي:

([1]) _ Abdullah AL-shehry, et All, « **The Motivations For Change Towards E-Government Adoption: Case Studies From Saudi Arabia** », http://www.iseing.org/egov/eGOV06 /Accepted %20Papers/604/CRC/eGOV06-604%20CRC.pdf, Page web consultée Le: 05/04/2008. P. 03.
([2]) _ **Idem**.

جدول رقم (02): خلاصة مراحل نماذج الحكومة الالكترونية في الأدبيات المختلفة

النموذج والكاتب	منظور التحليل	المراحل
بحث ديلويت Déloitte) 2000) مقتبس من سيلكوك Silcock) (2001	اعتلاء التطبيقات المركزة على الويب وتكنولوجيا البوابة (portal technology)	1- النشر الإلكتروني. 2- الرسمية، والتفاعل ذو اتجاهين (two way transactions).3- بوابات متعددة الاقتراحات. 4- بوابات شخصية. 5- تجميع الخدمات المشتركة. 6- التكامل الكامل وتحول المشاريع.
هاوارد(Haward) 2001	قدرات تكنولوجيا الويب.	1- النشر. 2- التفاعل. و3- التكامل
لين ولي (Lyne and Lee) 2001.	درجة التعقيد التنظيمي والتقني ودرجة التكامل من ناحية تسليم الخدمة والبيانات	1- الجدولة أو التعداد. 2- التعاملات. 3- التكامل العمودي. 4- التكامل الأفقي.
مون (Moon) 2002.	الخصائص التكنولوجية.	1- نشر المعلومات البسيط، اتصال أحادي الاتجاه.2- الطلب والرد، (اتصال ثنائي الاتجاه).3- الخدمة، التعامل المالي.4- التكامل (الأفقي والعمودي). 5- المشاركة السياسية
الدوسري وكينج (Al-doasary and king) 2004.	درجة التعقد التنظيمي والتكنولوجي.	1- مرحلة أولية. 2- مرحلة نامية 3- مرحلة متقدمة. 4- مرحلة مثالية (الأفضل).
ريديك (Reddick) 2004.	الخصائص التكنولوجية.	1- تعدد المعلومات على الإنترنيت. 2- التعامل والقيام بالإجراءات.
الأمم المتحدة 2004.	الخصائص التكنولوجية.	1- الظهور. 2- التعزيز والتحسين. 3- التفاعلية. 4- التعاملية. و5- الاستمرار أو التكامل الكلي.

Source: Abdullah AL-shehry, et All**, Op Cit,** PP.(02-03)

ومن خلال الجدول السابق يتضح تعدد وجهات النظر في الأدبيات المختلفة حول تطور الحكومة الإلكترونية ممارستيا وفكريا، ويعتمد ذلك على المدخل التحليلي لكل باحث، إلا أنه من خلال الجدول يمكن الإشارة إلى أن ظهور وتطور مفهوم الحكومة الإلكترونية يعتمد على:

1. علاقة تكنولوجيا المعلومات والاتصال بالقطاع العام الحكومي.
2. طبيعة الخصائص التكنولوجية هي التي تحدد درجة تطور الحكومة الإلكترونية.
3. مفهوم الحكومة الإلكترونية يرتبط بمتغيرين اثنين، وهما تكنولوجيا المعلومات والاتصال، ودور أو درجة التماس بينهما، وذلك من مرحلة أولية تعتمد على خدمات النشر والإعلان إلى التفاعل النهائي وتقديم الخدمات بشكل رسمي.

بالإضافة إلى ذلك يشير البحث في تاريخ وبدايات ظهور الحكومة الإلكترونية، إلى إشكالية بين الباحثين تتعلق في ارتباط الحكومة الإلكترونية بالتجارة الإلكترونية، لذا يرى بعض الباحثين بأن الحكومة الإلكترونية تابعة للتجارة الإلكترونية نظرا لأن كلاهما يدعم الوسائط الإلكترونية في التعامل على المسافات البعيدة وكلاهما أيضا يتطلب ثقة المواطن / المستهلك[1]، بسبب غياب التفاعل وجها لوجه. كما أن كلاهما يمكن أن يستند على تكنولوجيا المعلومات، والمصممة لتسهيل تبادل السلع والخدمات والمعلومات بين طرفان أو أكثر من ذلك[2]، وعليه فإن استعمال تكنولوجيا المعلومات لا يمكن القطاع الخاص فقط من تخفيض الكلفة وزيادة الربح وتقديم منتجات أكبر للمستهلكين، بل يمكن أيضا الأجهزة الحكومية من تحسين كفاءة خدماتها، بتبني أكثر لمدخل الزبون الموجه (Customer – oriented approach)[3].

<u>رابعا:</u> الحكومة الالكترونية في سياق العولمة:

1- العولمة وتكنولوجيا المعلومات:

يشير مفهوم العولمة بصفة عامة إلى مرحلة تاريخية هامة في تاريخ البشرية تتميز بتعقد وتداخل الاقتصاد، السياسة، والمجتمع، بالإضافة إلى التأثير في إطار منظومة عالمية نتيجة للتطور في ميدان تكنولوجيا المعلومات والاتصال، حيث أصبح بالإمكان ملاحظة بروز العديد من الفاعلين على

([1]) _ Vinod Kumar, Bhasker Mukerji, Irfan Butt, and Ajax Persaud. **« Factors for Successful e-Government Adoption: a Conceptual Framework »,** http://www.ejeg.com/volume-5/vol5-iss1/Kumar_et_al.pdf, Page web consultée le: 03/02/2007, P. 69.

([2]) _ **Ibid.** P.71.

([3]) _ يعتبر تحديد العلاقة بين الحكومة الإلكترونية والتجارة الإلكترونية مدخلا مهما لفهم تاريخ الحكومة الإلكترونية، حيث توضح العلاقة بين المفهومين أنه من حيث الممارسة فإن التجارة الإلكترونية أسبق من الحكومة الإلكترونية حيث ظهرت التجارة الإلكترونية نتيجة التعامل بالوسائط الإلكترونية في القطاع الخاص، إلا أنه من خلال تبني القطاع العام الحكومي لأدبيات تكنولوجيا المعلومات وفي مختلف التعاملات، أطلق عليها ما يسمى الحكومة الإلكترونية، وسنأتي على المزيد من التفصيل عند الإشارة إلى التجارة الإلكترونية كدعامة أساسية للحكومة.

الساحة الدولية يتمتعون بتأثير بالغ على كافة المستويات المحلية والدولية، وتفكيك أكثر للحدود بين الدول والأمم.

يعد مفهوم الحكومة الالكترونية من الآليات التي يربطها العديد من الباحثين بإرهاصات العولمة وذلك من زوايا مختلفة، فهناك من يرى الحكومة الالكترونية بأنها إحدى إرهاصات العولمة وذات حتمية بالنسبة للدول الوطنية بهدف مجارات مختلف التطورات الحاصلة على المستوى الدولي، أي أنه لا يمكن الاستغناء عن الحكومة الالكترونية كآلية للتفاعل –داخليا وخارجيا– وفي المقابل يتجه فريق أخر من الباحثين إلى اعتبار الحكومة الالكترونية كشيء لا يمكن إدراكه، لذا فهي مفهوم يحمل صفة التبعية للكثير من السياسات التي يتبناها العالم الغربي، ويبقى العالم النامي بعيدا جدا عن مستوى هذه الدول، وبالتالي محاولة الضغط لتطبيق مثل هذه الإصلاحات بعيدا عن الخصوصيات الوطنية الداخلية، وبين الآراء السابقة تدخل العديد من الأطروحات بشأن علاقة الحكومة الالكترونية بالعولمة، وسوف يتم مناقشة ذلك فيما يلي.

تعتبر تكنولوجيا المعلومات والاتصال التطور الأكثر وضوحا في سياق العولمة فلقد حولت العالم إلي قرية صغيرة من خلال الربط اللامتناهى للمعلومات التي أصبحت تمثل الكلمات الأكثر ارتباطا بتكنولوجيا المعلومات والاتصال[1]. ويعتبر التطور التكنولوجي أحد أهم أوجه العولمة التي تطورت من وسائل النقل والخدمات الحديثة إلى وسائل الإعلام (mass media)، ولقد أدى ذلك إلى خلق عالم أصغر من حيث التحرك، وأكثر تكاملا. ونحن في نهاية العقد الأول من القرن الواحد العشرين، فإن ثورة تكنولوجيا المعلومات والاتصال(ICT) أدت إلى المزيد من التكامل على المستوى العالمي في الاتصالات والتجارة والتوظيف ومختلف التفاعلات الشخصية والسياسية وذلك على مقياس عالمي، وفي وقت حقيقي، بشكل يهمل الحدود بين الدول[2]، مما يجعل الدول أمام تحديات داخلية وخارجية، نتيجة إرهاصات تكنولوجيا المعلومات والاتصال، والتي تشكل السمة الأساسية للعولمة.

وانطلاقا مما سبق يصف"نوبل لوريات (Nobel louraete Joseph Stgitiz) " العولمة وفقا لذلك على أنها:[3]

«...تكامل عن قرب للبلدان والشعوب في العالم الذين تم جلبهم نتيجة التخفيض الكبير لكلفة النقل والاتصال وتوقف الحواجز الاصطناعية للسلع المتدفقة، الخدمات، رؤوس الأموال، المعرفة، وبدرجة أقل أشخاص عابرة للحدود...»

([1]) _ Alka Dhameja,Uma Medury, **«Information and communication technology in the Globalization Era. The Socio-economic Concerns»**, http://unpan1.un.org/intradoc/groups/public /documents/EROPA/UNPAN014261.pdf . Page web consultée le: 10/04/2007, P. 01.

([2]) _ Emmanuel C Lallana, **« the information age »**, http://www.apdip.net/publications/Iespprime rs/eprimer-infoage.pdf. Page web consultée le: 01/06/2007, P. 26.

([3]) _ **Idem.**.

وبصفة عامة يرتبط مفهوم العولمة في بدايات ظهوره بالتأثير الاقتصادي، حيث يشير ذلك إلى الارتباط الشديد للاقتصاديات العالمية في إطار عالمي، وهو ما كان نتيجةً للارتباط التكنولوجي للاتصال والمعلومات عالميا؛ ويمكن الإشارة إلى أربعة عوامل ضمن ذلك ساهمت في العولمة وهي:[1]

1- التغيير التكنولوجي، وخصوصا ثورة تكنولوجيا المعلومات.

2- الامتداد الواسع للأنظمة المرتكزة على السوق.

3- قوى عولمية ذات تأثير بالغ على السياسات الداخلية-domestic politics-pro) (Globalization forces، وذات مغزى سياسي.

4- المنافسة بين الدول.

ووفقا لما سبق يظهر تحدي العولمة كقوة أكبر من قوة الدولة، ولذلك لابد من مواجهة هذه التحديات التي تفرضها العولمة، ونشير هنا إلى السياسات الداخلية الاقتصادية؛ الاجتماعية والثقافية، التي أصبح لزاما على الدول تكييفها وفق متطلبات العولمة، لان ذلك مرهون بمدى تعامل الحكومات مع العالم الخارجي، من حيث البحث عن أشكال جديدة في التفاعل كالحكومة الالكترونية، والمفاهيم المتصلة بها كالتجارة الالكترونية، التسويق الالكتروني...

وعليه فقد شكلت ثورة المعلومات تحديات بطرق مختلفة على السيادة الوطنية في معظم مؤسسات العالم العصري، حيث يشير "ولتر ب.رستون" إلى بنى شركات جديدة تتطور لتدير طرقا جديدة في أنظمة التسليم والتصنيع، كما أن البُنى الإدارية تتغير دراماتكيا، فطبقات الإدارة التي لم تكن تعمل شيئا غير نقل المعلومات من مستوى إلى أخر، بدأت في الاختفاء، فقد أخذت الأعمال تدرك أن هذه المناصب لم تعد مطلوبة الآن، بعد أن أصبحت تقنية المعلومات توفر النقل السريع للمعلومات الحيوية لكل مستويات الإدارة دون تدخل الإنسان[2].

وانطلاقا من التشابك المعلوماتي الذي يصفه العديد من الباحثين بظاهرة العولمة، فإنه يلاحظ تلاشي الحدود الوطنية، مما يجعل الكثير من الدول العالم الثالث في حالة تأزم بفعل العولمة، وأمام إلحاح شديد لإدخال تعديلات داخلية في كافة المستويات ويشير "أنتوني جيدنس (Anthony Giddens) إلى ذلك على اعتبار أن العولمة تؤثر على السيادة الوطنية، وفقا لثلاث طرق وهي:[3]

([1]) _ **Ibid**, P. 27.

([2]) _ والتر ب رستون، **كيف تحول ثورة المعلومات عالمنا المعاصر**،(ت: سمير عزت نصار، جورج خوري، عمان: دار النسر للنشر والتوزيع، 1994)، ص. 27.

([3]) _ Emmanuel C Lallana, **Op Cit**, P. 27.

أولا: تأخذ العولمة–خصوصا السوق العالمية– بعض السلطات بعيدا عن الدولة الوطنية، حيث تؤدي العولمة بأخذ الدولة القومية بعيدا عن إدارة أسهمها الاقتصادية، كما كانت من قبل.

ثانيا: وفي نفس الوقت يشير "جيدنس" بأن العولمة تخلق إمكانيات وحوافز جديدة؛ للحكم الذاتي، والهويات الثقافية المحلية، وهذا ما يُحدث تأثيرا ضاغطا للعولمة (Push down effect)، بسبب إحياء القومية المحلية والأشكال المحلية للهوية الثقافية في كافة أجزاء العالم، وذلك قد يبدو غريب، ولكن –حسب الكاتب– فإن الأكثر عولمة هو الأكثر اتجاه نحو المحلية (the more we Globalized the more we Localized).

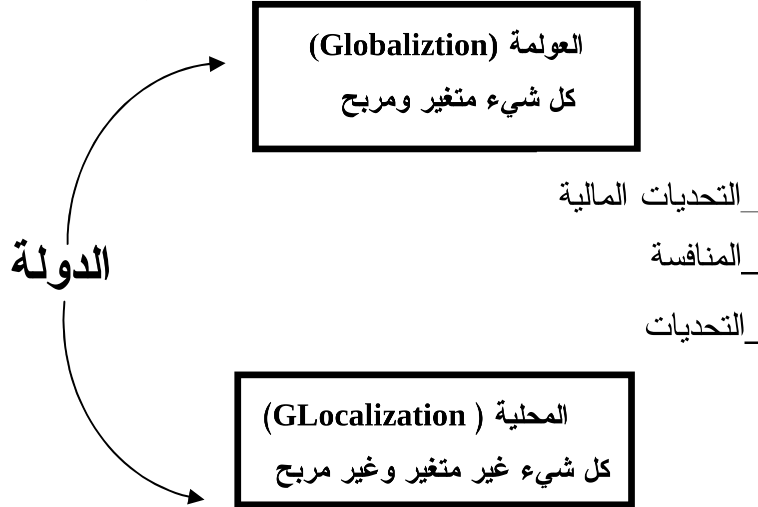
ثالثا: إن التأثير الثالث للعولمة هو كذلك أيضا في التدافعات الجانبية، وظهور التجمعات الإقليمية، والتي تخضع للطرف الخارجي أكثر من تأثرها بالدولة.

2– الدولة الجديدة والحكومة الالكترونية:

وفقا لما سبق فقد مرت الدولة – في الشمال والجنوب– بتحولات كبيرة في الخمس عشر سنة الماضية، وذلك تبعا لسلسلة من الضغوط والعوامل، والتي جعلت الدولة تتكيف بشكل متزايد مع التطورات العالمية. وتتفاعل بشكل إيجابي مع تكنولوجيا المعلومات والاتصال والتي لعبت دور مهم في تحسين نشاطات الدولة؛ اقتصاديا، اجتماعيا، سياسيا وديمقراطيا؛ وبالتالي سوءا كنا نتحدث عن الحكومة الالكترونية –كمفهوم– أو تكنولوجيا المعلومات والاتصال فإن ذلك يعتبر بالنسبة للدول التي تسعى إلى تطوير نفسها، شيء ضروري وطبيعي في ظل الاقتصاد العالمي الذي يعتمد على المنافسة؛ ويؤكد ذلك وصول العديد من الدول في العالم مثل سنغافورة، تايوان، كوريا، ماليزيا، والتي أضحت تشكل قوة عالمية من حيث التأثير بفعل سياساتها المتكاملة المعتمدة على الحكومة الالكترونية كخيار استراتيجي للمنافسة.

وبصفة عامة فقد احدث الدور المتزايد لتكنولوجيا المعلومات والاتصال، تغيير شكل الدولة من حيث آلية صنع السياسة العامة ومختلف الفاعلين، وكيفية تأثيرهم على صياغة السياسات العامة؛ حيث يتضح بروز فاعلين جدد كالمنظمات الغير الحكومية المنظمات الدولية، وتلاشي دور العديد من الفاعلين خلال العشرين سنة الماضية. ويوضح الشكل في الأسفل انقسام الدولة تحت تأثير العوامل الداخلية والخارجية إلى اتجاهين رئيسين.

شكل رقم (03) التحديات الرئيسية للدولة في عصر العولمة.



Source: Matthias Finger and Gaelle Pecoud, **Op Cit**, P. 03.

ومن خلال الشكل فانه وكنتيجة للعولمة (Globalization)، والعولمة-محلية (Glocalization)، فان الدولة الحديثة تواجه بشكل رئيسي ثلاث تحديات هيكلية، وهى التحديات المالية، والشرعية (ligitimation)، بالإضافة إلى تحدي مواجهة المنافسة من طرف الدول الأخرى. ومن اجل ذلك تعكف الدولة بشكل مستمر على تحسين عملية اشتغالها في مقابل تعديل تنظيمها أو وظائف صنع سياستها العامة؛ وبشكل أساسي تسعى الدولة إلى تخفيض العبء المالي بدفع المواطنين نحو دفع ثمن الخدمات، وزيادة مستوى الشرعية بتحسين نوعية خدماتها، والمنافسة بعصرنة طريقة تقديم الخدمة(1).

وكنتيجة فقد لجأت الدولة إلى العديد من الأساليب باتجاه دفع كفاءة فعالية الأجهزة الحكومية، كالاستعانة باليات القطاع الخاص أو القطاع الثالث، ويعد مثل هذا التدخل من الممثلين الغير حكوميين، ومختلف الفاعلين احتمال وارد يوما بعد يوم مما يدفع أكثر نحو الاتجاهات السابقة المميزة بين العولمة والمحلية، والذي يؤدي إلى ضغط كبير على الدولة.

وبالإضافة لذلك سوف تستعين الدولة بشكل أساسي بما توفره تكنولوجيا المعلومات والاتصال بهدف مواجهة مثل هذه التحديات – داخليا وخارجيا- بالإضافة إلى آليات التجارة الالكترونية، التسويق الالكتروني، الإدارة الالكترونية من اجل التخفيض من عبئ هذه التحديات.

(1) _ Matthias Finger and Gaelle Pecoud, « **from E-government to governance ? towards A model of e-governance** », http://www.ejeg.com/volume-1/volume1-issue-1/issue1-art1-finger-pecoud.pdf, Page web consultée le: 05/11/2008, P. 02.

وبالتالي وفقا لعصرنة الدولة لوظائف اشتغالها، فمن المحتمل أن تؤثر تكنولوجيا المعلومات والاتصال بقوة كعامل هام في تحسين الإنتاجية وكفاءة وشفافية الخدمات، وسوف يساهم ذلك في تخفيض العبء المالي والمنافسة، وبدرجة اقل ضغط الشرعية.

لكن من جهة ثانية فان تكنولوجيا المعلومات والاتصال ستعجل عصرنة المشتغلين بالوظائف داخل الدولة، وبالتالي-حسب مايتاس فينقر وزميله- فان اغلب ما أُعتبر حكومة الكترونية حتى الآن في الحقيقة ليس كثيرا من رقمنة (digitalization) وظائف اشتغال الدولة، وبهذا المعنى تتجه الحكومة الالكترونية بشكل متوافق نحو اتجاه جهود إصلاح القطاع العام في الوقت الحالي[1].

وبالتالي فمن الواضح أن تحديث وظائف الدولة سوف لن يكون خارج عن نتائج الدولة نفسها، فرغم تمزق الدولة بشكل متزايد بين العولمة والعولمة-محلية نتيجة للعديد من الأبعاد الثقافية، الاجتماعية، السياسية، المالية، التقنية أو التجارية؛ فان الدولة تسعى بشكل مستمر لتأكيد سلامة ونجاعة وظائفها التقليدية، وبشكل أكثر تحديد صناعة السياسة العامة، كالاستعانة بالوسائل الكفيلة بذلك كتكنولوجيا المعلومات والاتصال وسواء صرحت الدولة بذلك كآلية للإصلاح، وذلك تحت مسميات مختلفة؛ كالحكومة الالكترونية، الإدارة الالكترونية، أو أن يتم ذلك بشكل عفوي، إلا انه يلاحظ بجلاء بروز ذلك على أجهزة الدولة العصرية، وهذا ما يدفع باتجاه وصف ذلك بـــ" حكومة الكترونية " كصفة وخاصية من خصائص العولمة. توضح اعتماد الدولة على منهج جديد في التعامل مع المواطن، ومختلف القضايا الداخلية والخارجية.

«...وبالإضافة تضاعف العولمة بحد ذاتها العلاقات التي ينبغي التباحث من اجلها من خلال عملية سياسية، وفي مجال العولمة يزداد الإحساس بالتعقيد نتيجة الادارك بأنه يجري التفاوض على العديد من هذه القرارات السياسية خارج الإطار الوطني...»[2]، فإذا ربطنا ذلك بالحكومة الالكترونية يتضح الاتجاه المنافي لفكرة الحكومة الالكترونية متحججا بالعديد من الأسباب أهمها: الفجوة الرقمية بين الأغنياء والفقراء، وبين العالم النامي والمتقدم؛ والمخاطر التي تتوجس الحكومات الوطنية نتيجةً للأمن المعلوماتي، ومن مختلف الأخطار الطبيعية، لذا تحتاج الحكومة الالكترونية إلى دراسة حازمة ترعى اهتمامات الدول المتقدمة والنامية على السواء، وذلك خلال نقاش جاد داخل الدولة وبين الدول.

ولذلك فحسب ذات التقرير فانه يبدوا لتجليات العولمة، أن الحكومة الالكترونية وجدت نفسها في المراحل الأولى من تطورها عند مفترق الطرق، وقد أصبح من المهم بالنسبة للأمم المتحدة، وللدوائر العالمية للمحللين المعنيين، ولخبراء تطبيقات الحكومة الالكترونية أن تقوم بالتوعية للإمكانيات

([1]) _ **Idem.**

([2]) _ الأمم المتحدة: المجلس الاقتصادي والاجتماعي، لجنة الخبراء المعنية بالإدارة العامة، «**الحالة فيما يتعلق بتطوير الحكومة الالكترونية واتجاهاتها**»، (تقرير مقدم من طرف الأمانة العامة، نيويورك: 7-11 افريل 2003)، ص.13.

غير المستغلة التي تمتلكها الحكومة الالكترونية بوصفها أداة لتكريس الديمقراطية وبالدعوة لاستغلال طاقتها في تحقيق هذا الغرض[1]. وبالتالي –حسب اعتقاد الطالب– أن ذلك يجب أن يرتبط بقضايا السلام، ومحاربة الفقر والتهميش، ومواجهة كافة المشاكل الاجتماعية في إطار المساواة والعدالة العالمية.

المطلب الثاني: تعريف الحكومة الالكترونية؛ والعلاقة: الحكومة–الحكم–الحكم الالكتروني

بداية قبل الخوض في تفاصيل الحكومة الإلكترونية، سوف نستعرض تعريف الحكومة "government" بالإضافة إلى الحكم "governance" كجزئيتين بهدف تثبيت الفهم، حيث يعد ذلك ضروريا لفهم أكثر للحكومة الإلكترونية بشكل أفضل. ويشكل مصطلح أو مفهوم الحكومة أحد المفاهيم التي استقطبت أقلام الدارسين في مختلف العلوم، ويمكن الإشارة إلى أهم التعريفات الأساسية للمفهوم.

أولا: الحكومة الحكومة كجهاز تتشكل في الدول ذات النظام الانتخابي من حكومة منتخبة وجهاز تنفيذي، ويشكل الحزب ذو الأغلبية الحكومة، أو يتم تشكيل حكومة ائتلافية من مجموعة من الأحزاب السياسية المنتخبة، مثلما قد يكون الوضع مشابها نفسه تقريبا في حالات وجود البرلمانات المنتخبة، والتي لا تشكل الحكومات، بل يتم تشكيلها بمعزل عن البرلمان، والذي بدوره يصادق على الحكومات أو يعطيها الثقة، كما تتشكل الحكومات في الأنظمة التي يوجد لديها برلمانات منتخبة، والتي يمكن أن تكون مجالس استشارية معينة أو يتم اختيارها[2].

ومن خلال ما سبق يعبر مصطلح الحكومة على جهاز يضم العديد من الوزراء لقطاعات مختلفة في الدولة، يتمتع هذا الجهاز بسلطة تنفيذية بغض النظر عن طبيعة النظام السياسي، وظيفته السهر على تنفيذ السياسة العامة للدولة من خلال المراقبة والتحكم، والتسيير؛ وممارسة الوظيفة التنفيذية التي يخولها لها الدستور.

بالإضافة إلى ذلك يعرف الأستاذ "دونالد إف كيتل" (Donald F. Kettls)، الحكومة على أنها: «...هيكل مؤسساتي علوي للمجتمع يستعمل لترجمة السياسة إلى سياسات فرعية وقوانين...»[3]. لذا فللحكومة وظيفة تنفيذية تتمثل في السهر على رسم السياسة العامة للدولة بمساعدة السلطة التشريعية، فهي تتحمل جزء كبير في إعداد مختلف السياسات الاقتصادية، الاجتماعية للدولة.

---

(1) _ **المرجع السابق**، ص. 16.

(2) _ زهير عبد الكريم الكايد، **المفهوم المعاصر للإدارة المجتمعية.** (القاهرة: المنظمة العربية للتنمية الإدارية، 2002)، ص ص. (44 – 46).

(3) _ Thomas B. riley, **«e-government VS e-governance: examining the differences in a changing public sector limited»,** http://www.electronicgov.net. Page web consultée le: 05/04/2008. P. 05.

وفي ظل التحولات العالمية يشير العديد من الباحثين إلى وضع مغاير للحكومة بفعل العولمة نتيجة التحولات العميقة التي مست العالم مما أفقدها العديد من الخصائص، ومن أهم هذه التحديات التي تواجهها الحكومات المحلية المنافسة من الطرف القطاع الخاص، حيث يعتبر هذا الأخير تحديا قويا للحكومات، يستدعي دورا أكثر فعالية وكفاءة للحكومات الوطنية بهدف مواجهة مختلف التحديات الاقتصادية والاجتماعية والسياسية.

وعلى هذا الأساس اتجهت العديد من الدول إلى محاولة إصلاح القطاع الحكومي من خلال العديد من الإصلاحات بهدف تحسين أداء القطاع الحكومي، ومسايرة مختلف التغيرات العالمية خاصة من طرف دول العالم الثالث.

ثانيا: الحكم Governance: مقارنة بمفهوم الحكومة، يعتبر مصطلح الحكم أوسع من الحكومة، فإذا كانت الحكومة مجرد بناء مؤسساتي أو جهاز، فإن الحكم عبارة عن منظومة يتفاعل بداخلها العديد من الفاعلين، حيث تعتبر الحكومة كجزئية ضمن هذا البناء العام؛ وعموما يمكن الإشارة إلى التعريفات الآتية للحكم:

حيث يعرف الأستاذ "دونالد إف كيتل" الحكم على أنه:[1]« نتيجة تفاعل الحكومة، الخدمة الحكومية، والمواطنين في كافة أنحاء العملية السياسية، وتطوير السياسة، تصميم البرامج، وتسليم الخدمات»

ويمكن تعريفه ببساطة بأنه:«الفعل الجماعي المنظمOrganizing collective action»، وعليه تعتبر الحكومات مؤسسات متخصصة تساهم في الحكم، تمثل المواطنين، والذين تلقى منهم الدعم والمساندة في نظام الحكم، كما يعتبر الحكم نتيجة السياسة، والسياسات والبرامج.

وعلى هذا الأساس نشير من خلال الجدول الآتي إلى خصائص كل من الحكومة والحكم وفقا لكيتل[2]:

جدول رقم(03): الفرق بين الحكومة والحكم وفقا لـــ: كيتل

الحكم Governance	الحكومة Government
وظيفي	بناء علوي
عمليات	قرارات
الأهداف	القواعد
الأداء	الأدوار

(1) _ للمزيد من المطالعة بشأن خصائص الحكومة والحكم **ينظر**: Thomas B. Riley**. Op Cit,** PP. (05 – 10).
(2) _ Thomas B. Riley. **Op Cit,** P. 05.

التنسيق	التطبيق
يرتبط بالنتائج Outcomes	يرتبط بالمخرجات Output

Sources: Thomas B. Riley, **Op Cit**, P. 07

من خلال الجدول يتضح أن الحكومة تتضمن مدى أضيق مقارنة بمفهوم الحكم الذي يتميز عنها كمنظومة أكثر اتساعا، وتمثل الحكومة الجزء الأهم من هذه المنظومة بالإضافة إلى المواطنين، القطاع الخاص، المؤسسات الأخرى، السياسات... الخ.

ثالثا:الحكومة الإلكترونية:

يعد مفهوم الحكومة الإلكترونية مفهوما حديثا نسبيا، والذي يكتنفه الغموض، ويتعلق الأمر بحداثة المصطلح الذي لم يتبلور بعد بشكل كلي، لكن هذا لا يمنع من الإشارة إلى البعض من التعريفات، وذلك من زوايا مختلفة مع محاولة مقارنة تحليلية لمدخل كل تعريف.

ففي الإدراك الواسع للحكومة الإلكترونية "electronic government" والمدعوة بشكل شعبي e-government، تعني استعمال تكنولوجيا المعلومات والاتصال من طرف الحكومة للعمل بشكل فعال وشفاف، ولتزويد الشعب بالمعلومات والخدمات بشكل اكبر، وتسهيل مشاركة الأشخاص في الأعمال وفي كافة مجموعات المجتمع في حكمهم الخاص بهم[1]؛ وبصفة أكثر إفادة فإن طريقة وضع ذلك قد يكون بأن الحكومة الإلكترونية هي تلك التي تستعمل التكنولوجيا الإلكترونية electronic technology لتحسين سهولة وانفتاح الحكومة والحكم بشكل أكبر[2].

لكن بالعودة إلى تاريخ تكنولوجيا المعلومات والاتصال بالإدارة العامة والممارسات الإدارية يتضح –اصطلاحا– تعريف الحكومة الإلكترونية والعلاقة بين الإلكترونية (E) والحكومة، من خلال تحول الممارسات الحكومية إلى ما يسمى بالحكومة الإلكترونية.

ووفقا لما سبق فإن بداية دخول تكنولوجيا المعلومات والاتصال إلى الإدارة العامة والممارسات الإدارية الحديثة، حيث وصفت بالحكومة الإلكترونية[3]، ففكرة الحكومة الإلكترونية – نسبيا– لها تاريخ مختصر يعود تقريبا إلى سنة 1998[*]، حيث من الناحية الاصطلاحية سُكت كلمة الحكومة الإلكترونية أو وظفت طبقا للممارسة الأكثر عمومية في استخدام "الأو" "E"، والموضوعة في البداية لتأكيد الطريقة الإلكترونية للإنتاج وتوزيع الخدمات(تجارة إلكترونية، تعليم إلكتروني، أعمال إلكترونية، اقتصاد

---

(1) _ Gregory. G, **Op Cit**. P. 02.
(2) _ **Idem.**
(3) _Vassilios Peristeras, Theodore Tsekos, **« analyzing e-government as a paradigm shift»** UNTE occasional papers series, N° 1, 2002. http://unpan1.un.org/intradoc/groups/public /documents/ UNTC/UNPA N007008.pdf. Page web consultée le: 05/03/2008. P. 08.
(*) _ طبقا للتقرير الصادر عن معهد الأمم المتحدة لتكنولوجيا المعلومات والاتصال والصادر سنة 2002.

إلكتروني...الخ)[1]. لكن فيما بعد استعملت كلمة "الحكومة الإلكترونية" بشكل مثير عالميا بغض النظر عن التنوع الجغرافي، الاقتصادي والثقافي والسياسي.

ووفقا لما سبق من الصعوبة إيجاد تعريف واحد، ودقيق ومحدد لتعريف الحكومة الإلكترونية، وتختلف التعريفات باختلاف التطبيقات والتوجهات، واختلاف المشارب الفكرية للباحثين، وعموما يمكن الإشارة إلى ثلاث مداخل رئيسية لفهم المصطلح، نجدها بارزة اليوم في الأدبيات العالمية للحكم الإلكتروني[2].

المدخل الأول:

ضمن هذا الإطار الذي منه بدأ تطوير الحكومة الإلكترونية، والتي يرجعها أصحاب هذا الاتجاه إلى التجارة الإلكترونية كمصدرها الحقيقي، وعلى سبيل المثال "**مايك هارمون** (Mike Harmon)، حيث يعرف الحكومة الإلكترونية على أنها: « استعمال تكنولوجيا المعلومات في الخدمات العامة بشكل مباشر خلال كافة الساعات وأيام الأسبوع، فالزبائن يمكن أن يكونوا أفرادا، مؤسسات الأعمال، أو حتى المؤسسات الحكومية. حيث يتم إعداد الخدمات عن طريق الحكومة الإلكترونية بطريقة سهلة جدا للمستهلكين، وفي نفس الوقت بتكلفة أقل».

بالإضافة إلى ذلك نشير إلى تعريف "**باردوا**" الذي يقدم تعريف مماثل للحكومة الالكترونية على أنها:« إعادة تحويل الخدمات العامة خلال استعمال التكنولوجيا...».

ووفقا لهذا المدخل فإن الحكومة الالكترونية تعتبر شركة كبيرة، يجب أن تتطلع لإرضاء اهتمامات دافعي الضرائب. وبهدف رفع كفاءتها، وكشركة يجب أن تزيد في رأسمالها باستبدال نماذج العمل بالنماذج التقنية الأكثر فعالية[3]. وضمن هذا الإطار فإن الحكومة الإلكترونية تعني الاستعمال العملي لتكنولوجيا المعلومات والاتصال لتحسين عملية تقديم الخدمات الحكومية، وينعكس ذلك من خلال تعريفات السياسيين في تطوير الحكومة الإلكترونية[4].

ومن خلال ما سبق يرتبط المدخل الأول بالبدايات الأولى للحكومة الإلكترونية التي كانت ترتبط بشكل كبير بالتجارة الإلكترونية والأعمال، ويرتبط ذلك بالظهور الأول للحكومة الالكترونية في

(1) _ **Idem.**

(2)_Vitally Baev, « **Social and Philosophical aspects of E-governance Paradigm Formation for Public Administration»,** http://www.cem.itesm.mx/dacs/publicaciones/logos/ anteriores/n42/vbaev.html, Page Web consultée le: 02/03/2008, P. 02

(3) _ **Idem**.

(4) _ كمثال على ذلك التعريف الذي قدمه نائب الرئيس الأمريكي "البرت آل غور albert al gore" في خطابه أكد أن بداية أو مقدمة الحكومة الإلكترونية يعني استعمال تكنولوجيا المعلومات والاتصال في المجالات التجارية المالية الأخرى في القطاع العام (ال غور 1993).

العالم الغربي، والذي يرتبط بالتطبيق الناجح لتكنولوجيا إدارة الأعمال من طرف القطاع العام، ويؤكد ذلك على الحاجة لتكييف هذه التكنولوجيا طبقا لحاجات الدولة.

المدخل الثاني:

يرتبط المدخل الثاني بشكل شرطي ما يمكن أن نطلق عليه التكنوقراطية (Technocratic)، التي تحققت من إدراك الحكومة الإلكترونية كمنظمة ذات مستوى عالي محقق من الأتمتة" certain (High) level of informatization"، وكمثال من هذا المدخل، التعريف الذي قدمه "أو.بارانوف (O.baranov)، حيث يعرف الحكومة الالكترونية على أنها:« هي التي تمثل كلاً مركبا كلاهما داخلي، بالإضافة إلى الروابط والعمليات الخارجية التي تدعم وتضمن بالمعلومات ذات العلاقة بتكنولوجيا الاتصال».

ومن خلال ما سبق فالحكم الإلكتروني ضمن هذه النظرة الثانية مدروس من وجهة نظر الإمكانيات الفنية التي تظهر كنتيجة لاستعمال التقنيات الجديدة، ووفقا لهذا المدخل فمن الآن وصاعدا، فالحكم الإلكتروني electronic governance هو حكم تكنولوجي technological governance.

وعموما يرتبط المدخل الثاني بنظرة أكثر تقدما في تطبيقات الحكومة الإلكترونية يطلق عليها بعض الدارسين الحكم الإلكتروني e-governance حيث يشير الحكم الإلكتروني إلى مرحلة أكثر تعقيد في علاقة تكنولوجيا المعلومات والاتصال بمنظومة الحكم الاقتصادية، السياسية والاجتماعية.

المدخل الثالث:

والذي أصبح أكثر انتشار في الأدبيات الغربية خلال السنوات الأخيرة، ويهتم بدور التكنولوجيات الإبتكارية –الإبداعية– في الحكم، والأداء الإلكتروني للخدمات وتكنولوجيا المعلومات، ودورها كأداة لتحويل الحكومة[1]؛ فالحكم الإلكتروني ذو محتوى أوسع ضمن إطار هذه النظرة، طالما أن نشر المبادئ والمداخل المؤدية للحكم الإلكتروني مصحوب بإعادة هيكلة كاملة لنظام العمليات الإدارية، وذلك من اجل التغلب على الأنماط السائدة في الثقافة البيروقراطية، والسعي إلى الرقي بالإصلاح الإداري، الذي يستهدف عصرنة نظام الإدارة العامة، وإصلاح نظام الخدمة المدنية، وذلك يروج للانتقال إلى نموذج جديد[2].

ووفقا لذلك فان الحكومة الالكترونية بالمفهوم الواسع هي المدى الكامل للحكم والمشاريع الإدارية التي تتضمن الديمقراطية الالكترونية، التصويت الالكتروني، العدالة الالكترونية، التعليم الالكتروني، الرعاية الصحية الالكترونية...فالمصطلحات السابقة سكت (Coined) لتسمية الأنواع المختلفة من تدخل تكنولوجيا المعلومات والاتصال في النشاطات الحكومية، وبالتالي فالمفهوم الأوسع

(1) _ Atkinson, R, (2003), **« network government for the digital age »,** http://www.ppionline.org /documents/NetGov_0503.pdf , Washington progressive policy institute, P. 25.
(2) _ Vitally baev, **Op Cit**, P. 05.

هو الحكم الالكتروني الذي يتضمن الحكومة الالكترونية مضافا إليها القضايا الرئيسية للحكم وفي الارتباط على الخط للشركاء في عمليات تشكيل ومناقشة وتطبيق السياسة العامة[1]

ووفقا لهذا المدخل الذي يعتبر الحكم الإلكتروني كمرحلة متقدمة في استعمال تكنولوجيا المعلومات والاتصال حيث يقصد به براديم إداري جديد (انموذج) في عصر المعرفة، وذلك ضمن إطار النظرة الثالثة *electronic governance is examined as a new administrative paradigm (model) in the knowledge Age*. ووفقا لهذا المدخل فإن الحكومة الإلكترونية تعتبر كمدخل جديد وفلسفة إصلاحية[2] تهدف إلى إصلاح الإدارة العامة، ترتبط أكثر بالحكم governance، governance، حيث يقصد بها تعميم أكثر لتكنولوجيا المعلومات والاتصال في الدولة وعلى كافة مستويات الحكم، وقد ظهر المفهوم ضمن أجندة سياسات الدول والمنظمات الدولية كالأمم المتحدة.

وكخلاصة يلاحظ من خلال المداخل الثلاث، أن تطور مفهوم الحكومة الإلكترونية يعتمد على درجة تغلغل تكنولوجيا المعلومات والاتصال في كافة أشكال القطاعات الحكومية، بالإضافة إلى انتقال المفهوم من معاملات بسيطة إلى فلسفة إصلاحية وكنموذج جديد في إصلاح الإدارة العامة والدولة، ***حيث تظهر الحكومة الإلكترونية في البحث ضمن إطار المرحلة الثالثة والتي تعد المدرسة الواسعة الانتشار التي تنظر إلى الحكومة الإلكترونية كبراديم جديد في عصر المعرفة.*** **وهو المدخل الذي سيعتمده الطالب من خلال هذه الدراسة.**

وعليه يلاحظ تعدد تعريفات الحكومة الإلكترونية باختلاف المنظورات المختلفة للخبراء والباحثين؛ وباعتبارها جديدة في حقل المعرفة، فليس هناك تعريف واحد يتمتع بالقبول، ويمثل الجدول الآتي بعض الأمثلة عن تعريفات الحكومة الإلكترونية، وفقا لزوايا مختلفة.

الجدول رقم (04): أمثلة من تعريفات الحكومة الإلكترونية الواسعة والضيقة.

المنظور	تعريف الحكومة الإلكترونية	الكاتب أو الباحث
استعمال التكنولوجيا للأسباب السياسية.	**استعمال تكنولوجيا المعلومات والاتصال (ICI_s)، وخصوصا الإنترنت كأدوات لإعطاء حكومة أفضل.**	**منظمة التنمية والتعاون الاقتصادي OECD (2002).**
إصلاح القطاع العام.	**استعمال تكنولوجيا المعلومات والاتصال (ICI_s) لتحسين الكفاءة، الفعالية، الشفافية ومسؤولية الحكومة.**	**مجموعة البنك الدولي (2004).**
إدارة التغيير.	**استعمال تكنولوجيا المعلومات والاتصال (ICI_s) في الإدارات العامة لتكييفها مع التغيير التنظيمي والمهارات الجديدة بهدف تحسين الخدمات الحكومية، وفي عمليات الديمقراطية وتقديم الدعم للسياسات العامة.**	**مجتمع المعلومات الأوروبي(2004/20).**

(1) _ Lourdes Torres, **Op Cit,** P. 06
(2) _ Vitally baev, **Op Cit**, P. 05

أبعاد الحكومة الإلكترونية.	الحكومة الإلكترونية يجب أن تقسم إلى أربعة نطاقات مختلفة من الأنشطة معينة، ديمقراطية إلكترونية، تموين خدمات إلكترونية، إدارة إلكترونية، حكم إلكتروني.	بيري Berri (2004).
التكنولوجيا.	استعمال الإنترنت والشبكة العالمية لتقديم المعلومات والخدمات الحكومية إلى المواطنين.	الأمم المتحدة UN (2003).
العلاقات بين الشركاء.	استعمال الحكومات للتكنولوجيا، مثل الإنترنت لمساعدتها في تسليم المعلومات والخدمات إلى المواطنين؛ مستخدمون، رجال أعمال شركاء، وكالات وكيانات حكومية أخرى.	لين و لي layne and lee (2001).
السياسي.	توفر الحكومة الإلكترونية فرصة للحكومات لإعادة ترتيب نفسها واقترابها أكثر من المواطن والتعاون مع تشكيلات المجتمعات.	دونليفي Dunlevy كالدو Caldow (1999).
الحكم الجيد[1] good governance	التزام دائم من الحكومة لتحسين العلاقة بين المواطن الخاص وحكومة القطاع العام خلال تسليم الخدمات بكفاءة وبشكل مربح وتمس تقديم المعرفة.	Doit et al (2002).

Source: Tat kei Ho Alfred, (2002) «**reinventing local governments and the e-government initiative**». Public administration review. July/August **2002**, Vol. 62, No. 4 **(بتصرف)**.

بالإضافة إلى ما سبق نشير إلى مجموعة من التعريفات الصادرة عن المؤسسات الدولية، كالبنك الدولي والأمم المتحدة:

التعريف الأول: للبنك الدولي (The world Bank)[2]:

لقد أشار للحكومة الإلكترونية كمفهوما شاملا وعلى أنها:«هي عملية استخدام المؤسسات الحكومية لتكنولوجيا المعلومات مثل شبكات المعلومات العريضة، وشبكة الانترنيت، وأساليب الاتصال عبر الهاتف المحمول، والتي لديها القدرة على تغيير وتحويل العلاقات بين المواطنين ورجال الأعمال ومختلف المؤسسات الحكومية، وهذه التكنولوجيا يمكنها أن تحقق عددا كبيرا من الأهداف مثل تقديم خدمات أفضل للمواطنين، وتحسين التعامل والتفاعل مع رجال الأعمال ومجتمع الصناعة وتمكين المواطنين من الوصول للمعلومات مما يوفر مزيدا من الشفافية أو جدارة أكثر كفاءة للمؤسسات

([1]) _ Nothando Daphne Nihlezena, **«information management in the age of e-government: the case of south Africa».** https://etd.sun.ac.za/jspui/bitst ream/10019/125 /1 /Sihle ND.pdf, Page Web consultée le: 12/03/2008, P. 12

([2]) _.The world BANK Group: « **E-government »,** http//:www1.worldBANK.org/public sector/eg ov/definition.html, Page web consultée le: 16/01/2005.

نقلا عن: محمد الشايب، "**الحكومة الإلكترونية وتطبيقاتها عربيا**"، (مذكرة ضمن متطلبات شهادة الليسانس في العلوم السياسية: تخصص تنظيمات إدارية وسياسية، قسم العلوم السياسية، جامعة ورقلة 2004-2005)، ص. 14.

الحكومية كما أن نتائج هذه التطبيقات يمكن أن تؤدي إلى تحجيم الفساد وزيادة الشفافية وتعظيم العائد ككل أو تخفيض النفقات، وقناعة المواطن بدور المؤسسة الحكومية في حياته»

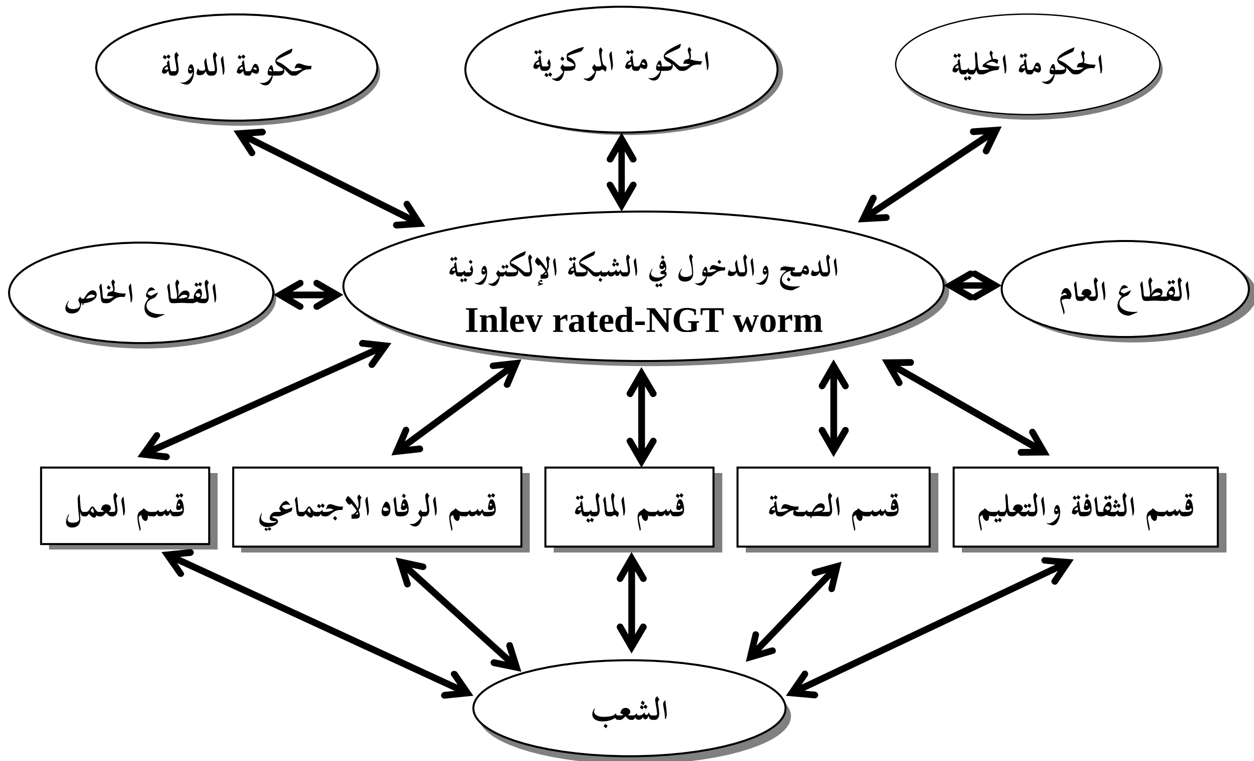
التعريف الثاني: للأمم المتحدة (UN 2003)[1]:

لم تقدم الأمم المتحدة تعريفا شاملا بقدر ما قدمت مجموعة مصطلحات للحكومة الإلكترونية (E-government nomenclature)، مع وضع نموذج عام للحكومة الإلكترونية وهي كالتالي:

1. من حكومة إلى حكومة (G2G) Government to government
2. من حكومة إلى إدارة أعمال(G2G) Government to business
3. من حكومة إلى المواطن/المستهلك / (G2G) Government to consumer citizen

وفي الاخير قدمت الأمم المتحدة حسب تقريرها لسنة 2003 نموذج عام لحكومة إلكترونية على النحو التالي:

الشكل رقم(03): نموذج عام لحكومة إلكترونية The model of E-Government



Source: UN Global E-government survey 2003, **Op Cit**, P. 10

[1] _ UN, **« UN global E-government Survey 2003 »**, http://unpan1.un.org/intradoc/groups/public/documents/un/unpan016066.pdf, Page web consultée le: 02/03/2006, P.10 .

نقلا عن الشايب محمد، **المرجع السابق**، ص. 15 .

ومن خلال المخطط نلاحظ أن الأمم المتحدة قدمت الحكومة الإلكترونية على أنها تكاثف الجهود إلكترونيا حيث يتم دمجها داخل شبكة واحدة من تقديم الخدمات في مجالات الصحة، التعليم، العمل الرفاه الاجتماعي إلى التعاون والتكاثف بين القطاعين العام والخاص.

التعريف الثالث: لمعهد أرثور أندرسون (Arthur Anderson):[1]

يعرف الحكومة الإلكترونية: «على أنها عملية اختيار وتبني الجماعات العامة للتكنولوجيا الجديدة في المعلوماتية والاتصال للحصول على أكبر عائد من العلاقات بين الإداريين وفيما بين الشركاء أو العملاء والجماعات العامة».

خلاصة القول ان الحكومة الالكترونية ليست مجرد تكنولوجيا technologising عمل الحكومة. وليس فقط مسألة أتمتة بعض العمليات وليست بداية بسيطة من التكنولوجيا ولاشيء من هذا القبيل؛ إن الحكومة الالكترونية تتطلب إعادة اختراع الحكومة، فإذا كانت البيروقراطية إعادة اختراع القرن التاسع عشر، فانه يمكن أن الحكومة الالكترونية إعادة اختراع القرن الحادي العشرين[2].

وعليه فالحكومة الالكترونية – حسب الطالب- إعادة فحص مبادئ التنظيم البيروقراطي والحكم، والإدارة بصفة عامة؛ تحييد للكثير من الممارسات الإدارية القديمة والعديمة الفائدة، اعادة تعريف لأهداف الحكومة ولطريقة تقديم الخدمات، وإعادة نشر المصادر المتاحة، لذا فهي في ظل ذلك تصفية القديم، وكمقدمة نحو الجديد. من خلال ما توفره تكنولوجيا المعلومات والاتصال من فرص متعاظمة، ولا متناهية من أجل تيسير حياة الفرد والمجتمع.

---

(1) _Arthur Anderson, « **E-gouvernement :réflexions sur l’utilisation des nouvelles technologies de l’information est de la communication par les collectivités publiques** ». http//:www.egvenment.ch. Page web consultée le 03/05/2007. P. 03

(2) _ A run Mahizhman & Naraynan Andiappon, **«E-government: the Singapore»,** http://www.infitt.org/ti2002/papers/60ARUN.PDF, Page Web consultée le: 06/12/2008, P, 01.

المبحث الثالث: الحكومة الالكترونية في سياق إصلاح الإدارة العامة:

من خلال ما أشرنا إليه سابقا فان الحكومة الالكترونية تعد مفهوما جديدا جاء وترسخ مع ظهور تكنولوجيا المعلومات والاتصال، ورغبة من الحكومات الكلاسيكية في تعزيز فعاليتها، فقد تم الاستعانة بها كمفهوم في ضبط مقومات التميز التي تسخرها مختلف التكنولوجيات للحكومات، وبالتالي فان مقاربة هذا المفهوم يستدعي الإلمام بالحكومة الالكترونية كثورة تحول، ونقلة نوعية في مجال الإدارة والتنظيم، والسياسة، مستبعدة الأطر القديمة، وبناءا عليه نطرح تساؤل جوهري في ماهية الحكومة الالكترونية كآلية لإصلاح النموذج البيروقراطي أو معاكسة له، ومن ثم التعويل على الحكومة الالكترونية كنموذج وكإطار معرفي للتحليل والدراسة.

المطلب الأول: الحكومة الالكترونية: وإشكالية النموذج البيروقراطي:

أولا: إشكالية النموذج البيروقراطي.

إن معرفة إن كانت الحكومة الالكترونية تشكل بالفعل تحديا للنموذج القائم في الدولة من الناحيتين التنظيمية والسياسية ينطلق من دراسة الأنماط التنظيمية القائمة، ومن ثم محاولة الوقوف على إمكانيات صمود هذا النموذج أمام مختلف التحديات الاقتصادية والاجتماعية في الدولة، فلاشك أن ذلك سيقود لا محالة إلى معرفة النموذج القادم والمحتمل، والمتمثل في الحكومة الالكترونية.

عندما يفكر الناس في الحكومة فإنهم عادة ما يعيدون التفكير في الهرمية البيروقراطية hierarchical Bureaucracy، وهذا فيما يعرف تحديدا بالنموذج البيروقراطي الفيبري للتنظيم، والذي يحمل اسم عالم الاجتماع الألماني "ماكس فيبر" (Max Weber)، والذي يركز على الاهتمامات الإدارية الداخلية، الأقسام، والإدارات، التخصص، والرسمية، والرقابة في عمليات الإنتاج[1]

لذا فحسب الباحثين يواجه النموذج البيروقراطي للإدارة العديد من التحديات الاقتصادية، الاجتماعية، السياسية، والتنظيمية؛ والمتصلة في أساسا بسياق العولمة المتنامية، وثورة تكنولوجيا المعلومات والاتصال (NTIC)، والانترنت. ويشكل مفهوم الحكومة الالكترونية أحد الاهتمامات الحديثة التي يطرحها الباحثين كآلية لمواجهة عقبات النموذج السائد منذ مدة، والذي بات قريبا إلى

[1] _ **Gordon Stauffacher, "<u>E-Government as an Instrument of Public Management Reform,</u>"** Second E-Government Conference, 22-24 April 2002,Kuwait: Chamber of Commerce and Industry, http://www.e.gov.kw/Data/pdf/EGov%20Paper%20Gordon , Page Web consultée le: 26/06/2007.P. 03.

الانهيار كفكر وممارسة؛ ويهدف الباحثين بالحكومة الالكترونية كمقترب لعقلنة السلوك الإداري والسياسي للدولة، وقد يحقق ذلك نجاحا كبيرا في النهوض بالنموذج البيروقراطي[1].

لقد احدث مجيء النموذج الفيبري البيروقراطي ثورة في تلك المرحلة، فلقد أتى بآليات جديدة في التنظيم كجعل الموظفين المضطلعين بمهام واحدة ينتظمون في نفس الوحدة الإدارية، وكل وحدة مسؤولة عن زبائنها، بالإضافة إلى تقدير الطلب على تلك الخدمات، مع تحديد تلك الأهداف بالنسبة لكل وحدة، وللتنظيم بصفة عامة مع ضمان أن خطط الإدارات منسجمة مع بعضها البعض.

وعلى هذا الأساس جاءت الحكومة الالكترونية كجزء من مشروع إعادة هندسة عمليات الحكومة من جديد. أي: إعادة تصميم العمليات الحرجة ذات القيمة المضافة، وإعادة التفكير بصورة جذرية في أدوار ووظائف الإدارات ومؤسسات الحكومة[2]، نتيجة لما يواجهه النموذج البيروقراطي الفيبري من تحديات، وذلك انطلاقا من التحديات الداخلية، حيث عادة ما ينتقد بسبب صلابته، وعدم الكفاءة، والعجز عن خدمة الجانب الإنساني للزبائن من خلال استبعاد التفصيلات والمشاعر.

فلقد درس العديد من الباحثين "إعادة تنظيم النشاط الحكومي" بعد مجيء الإدارة العامة الجديدة (NPM)، أمثال: "لربي" (Larbi 1999)، "فورتين" (Fortin 2000)، "لين" (Lane 2000)، "فيرلي (Ferlie2001)، "كرستينسن" (Chistensen 2002)، ويعد ظهور الإدارة العامة الجديدة (NPM)، كمحاولة لعصرنة البيروقراطية "كنوع قديم" والتي تعتبر عاطلة وساكنة وغير قادرة على التكيف مع الظروف؛ وفي إطار ذلك فقد أشار بورتن (barton 1979)؛ إلى أسباب مرض البيروقراطية في القطاع العام بذكر المشاكل الاتية[3]:

1. تبني القواعد الصارمة وقلة التقدير الإداري، اللذان يمنعان العمل الإبداعي الفعال.

---

(1) _ وينبغي الإشارة هنا إلى انه حتى في الدول الغربية مهد الديموقراطية والبيروقراطية تعاني البيروقراطية من بطئ وعدم مرونة في التعامل مع الأحداث والقضايا المحلية. لذا نجد أن هذه الدول استغلت التقدم التقني في مجال المعلومات وطبقت ما يسمى بـــ "الحكومة الإلكترونية". هدفت من خلالها إلى زيادة مشاركة السكان في عملية اتخاذ القرار والتثقيف المجتمعي وجعل الحكومات المحلية اكثر شفافية. يشير (Battelle) إلى أن التحدي في الوقت الحاضر هو الانتقال من النموذج الصناعي للحكومة (البيروقراطي)– المركزية، هرمية السلطة، والعمل في اقتصاد محدد مكانياً– إلى نموذج حكومي متكيف مع الواقع، والعالمية، واقتصاد رقمي مبني على المعلومات، والتغيرات الاجتماعية (Battelle,1998).

(2) _ سعد غالب ياسين، **الإدارة الالكترونية وأفاق تطبيقاتها العربية**، (المملكة العربية السعودية: مركز البحوث، معهد الإدارة العامة، 2005)، ص. 192.

(3) _ Diego D.Navora and TongCornford, « **the state democracy and the limits of new public managment: exploring alternative moduls of E-government »,** http://jobfunctions .bnet.com/catsuggest.aspx?docid=316919&s=a&page=/abstract.aspx?docid=316919, page web consultée le: 31/03/2007, P. 01.

2. استحالة إطلاق سراح العاجزين والاستعانة باليد العاملة المؤهلة والكفوءة.

3. نظام الحوافز المنحرف الذي يعطي لتوسع الميزانيات والعمل أهمية بغض النظر عن منفعة الجمهور.

4. لاعقلانية عمليات اتخاذ القرار، والتي لا ترتبط بمبدأ الكلفة والمنفعة ونوع التحليل أو الحافز المادي مقارنا بتلك الأعمال التجارية التسويقية.

وكمثال يطرح سانفرتن(Seneviratne,1999) رأيا على جانب من الأهمية يتعلق بتأثير التقنية المعلوماتية على التنظيم البيروقراطي. التنظيم الذي يعتمد على منطق السيطرة والرقابة من خلال التخصصية وهرمية السلطة ومركزيتها. بالإضافة إلى أن تقنية نقل المعلومات في السابق كانت بدائية تعتمد وبشكل كبير على القدرات الإنسانية حيث لم تظهر بعد الآلات المساعدة في هذا المجال. لذا يشير أن هذا التنظيم بطئ لا يتناسب مع وقع التغيرات في بيئة المنظمات العامة. وعلية يقرر أن التقدم التقني في مجال المعلومات من شأنه تغيير هذا التصور عن البيروقراطية وإحداث نقلة نوعية في التنظيم البيروقراطي تشمل زيادة سرعة وحجم نقل المعلومات، وتقليل تكاليف العمل، والتغيير في المهارات المطلوبة. هذا بطبيعة الحال يتعارض فلسفيا مع التنظيم البيروقراطي التقليدي الذي يتصف ببطء نقل المعلومات وثبات المتطلبات المهارية. مما يعني أن الافتراضات الحالية للبيروقراطية فيما يخص التحكم والسيطرة، وتحديد التخصصات داخل الهرم الإداري، وتسلسل السلطة نفسه محل تساؤل وشك في قدرتها على استيعاب إمكانات الاتصال وتكنولوجيا المعلومات[1].

وعليه يمثل ما سبق توجه جديد، وكنماذج تنظيمية باتت تطرح نفسها بقوة، ووفقا لذلك – فحسب احد الكتاب– فالنموذج المعرفي السائد الذي حكم النظرية التنظيمية في كافة أنحاء القرن العشرين هو الآن تحت الريبة والشك، لأنه ولفترة قريبة جدا فالمنظمة كانت تعيش على أفكار الدولة الطبيعية –نسبة الى الطبيعيين– لكن في البيئة الجديدة التي تتميز بعدم الاستقرار والتغيير السريع، فإن الأدوات والطرق لترجمة الحقيقة، والتي كانت مستعملة من قبل أمثال: "فريدريك تايلور"(scientific management1947)، "فايول" (fayol 1947)، – تراث القرن التاسع عشر الذي يغلب عليه اتجاهات الفلسفة الواقعية التجريبية – فهذه الأفكار ليست مناسبة وأكثر فعالية، أكثر من ذي قبل[2].

---

(1) _ عدنان بن عبداالله الشيحة، **«دور الحكومة الالكترونية في رفع كفاءة الإدارة المحلية وتفعيل المشاركة الشعبية في ظل التنظيمات البيروقراطية في الدول النامية: الفرص والتحديات »**

http://www.kantakji.com/fiqh/Files/Manage/a21.doc، موقع الويب اطلع عليه بتاريخ: 2008/04/12. ص. 10

(2) _ **Ibid**, P. 07

وأمام هذه الضغوط وإثناء التسعينات ظهر جيل جديد من النظريات والمداخل الإدارية (Organizational approaches)، وطبقا لهذه النظريات والمداخل فالمنظمات ليست كيانات ساكنة، حيث أن التغيير يجب أن يعتبر فرصة بدلا من مشكلة، فهي؛ أي المنظمات تعيش في نظم معقدة ذاتيا ومنظمات ذات ديناميكية داخلية وذات تفاعل مستمر ضمن بيئة سريعة التغيير[1]. وهو ما يعرف فيما بعد بالمدخل البيئي في الإدارة كبعد جديد يمتد تاريخيا إلى فترة السبعينيات أتت به المدرسة السلوكية والذي يراعي تأثير العوامل الخارجية على المنظمة في التحليل,

وبناءا على ما سبق بات يطرح العديد من الأسباب في عجز النموذج البيروقراطي وفي ظل عدم كفاءته، نتيجة للتطور المذهل لتكنولوجيا المعلومات بشكل أعاد ترتيب العلاقات والممارسات الإدارية داخل الدول وظهور ما يسمى بالإدارة الإلكترونية كمدرسة في إطار تطور الفكر الإداري ممارستيا و نظريا.

وعليه فقد أصبح النموذج البيروقراطي أمام العديد من التحديات فإذا كان النموذج البيروقراطي قد تمكن من الاستمرار بشكل حسن في وقته لأن الأنظمة البيروقراطية في تلك المرحلة صممت لكي تكون مستقرة طالما أن المهام كانت بسيطة نسبيا، ونظرا لما يميز البيئة من استقرار وهذا ما جعله يعمل بشكل طبيعي، لكن مع العشرين سنة الماضية فانه يلاحظ انهيار النموذج البيروقراطي في عالم سريع التغيير، والذي يتميز بالثورة التقنية revolution technological، والمنافسة الاقتصادية العالمية كأحد أهم ميزات الأسواق[2].

<u>ثانيا:</u> تكنولوجيا المعلومات والحكومة الالكترونية كبراديام للدراسة:

إن البراديم أو (الأنموذج المعرفي) هو تمثيل نموذجي أو تصوري أو نظام مفاهيمي يصف مكوناته، لجماعة علمية تعمل سوية[3] *(A paradigm is a module representation of a Physical or conceptual system describing it components and how they work (together*

([1]) _ فهذه المداخل تسعين بالعديد من المفاهيم، مثل: "نظرية الفوضى (theory of chaos) لجلياك Gleik 1987"، و"التعقيد لـــ: والدروب (Waldrop)، والمنطق الضبابي (Fuzzg logic) لـــ: "زادل (Zadelh1956)، كما حاول عدد من العلماء نقل هذه الافكار المماثلة إلى الإدارة، أمثال: ديمتروف، ليساك، ميركريس، فيلان، فايل (vaill)، تايل 1992، ستايسي 1992، امبروز و أمادوا 1995، ايرست (Hurst 1995)، كايل و ايول وألبوت 1996، إنس، ستاسي 1996، ويتلي و كيلنر 1996.

([2]) _ **Idem**.

([3]) _ « The e-Trade Bridge Paradigm for SME Competitiveness »
http://www.intracen.org/etradebridge/docs/papers/Paradigm.pdf, Page web consultée le: 02/06/2007, P.07.

ومن خلال ما سبق فالبراديم يمكن أن يكون مجسد في العديد من الأشياء، فهو يمكن أن يستعمل لفهم أنظمه معقدة من خلال تبسيط نظرتهم، ولتشخيص الأنظمة، ويحدد مكامن النقص وكيف يمكن التحسين، بالإضافة إلى توجيه الممارسين في تصميم الحل أو لتوجيهيهم لتصميم حل لنظام تحت الفحص، ويعتبر أداة مساعدة في المنهجيات ولمساعدة الممارسين الذين يتوافقون مع بعضهم البعض، وذلك لأن لديهم نفس الحل(1).

بناءا على ما سبق ونتيجة لمختلف التحولات الاقتصادية والاجتماعية من جراء تأثيرات تكنولوجيا المعلومات والاتصال، يعتقد الكثير من الباحثين بانبعاث براديم جديد يتمثل في براديم تكنولوجيا المعلومات والاتصال، يشكل حالة نظرية ومفاهيمية، ويتجسد ذلك في العديد من الدراسات لمختلف الباحثين في ميدان تكنولوجيا المعلومات والاتصال.

فحسب "**يحي اليحياوي**" يمكن الإشارة لخمس خصائص توجد بصلب براديم تكنولوجيا المعلومات والاتصال لتمثل مجتمعة البنية المادية للمجتمع المعلوماتي:(2)

1. تمثل المعلومات المادة الأولية لهذا البراديم، أي أن التكنولوجيا هي التي تؤثر في المعلومات وليس فقط المعلومات هي التي تؤثر في التكنولوجيا كما هو الحال في الثورات التقنية السابقة.

2. اتساع مجال أثار التكنولوجيا الجديدة لدرجة سطوتها على البراديم إياه وبسط نفوذها على ما تبقى من نفوذه «فالمعلومات جزء لا يتجزأ من كل نشاط إنساني، وبالتالي فكل مكامن وجودنا الفردي والجماعي مصاغة من لدن هذا الوسيط التكنولوجي ».

3. المنطق الشبكي لأي منظومة أو مجموعة العلاقات التي تستخدم تكنولوجيا المعلومات الجديدة لدرجة تبدو معها "مورفولوجية" الشبكة متوافقة، والتعقد المتزايد للتفاعل.

4. انبناء براديم تكنولوجي مبني على المرونة من خلال القدرة على إعادة التنظيم وهي سمة مركزية في مجتمع ميزته الكبرى التحول المستمر والليونة التنظيمية.

5. التداخل المتزايد لتكنولوجيا محددة في أطار عالي الاندماج...الخ.

وعليه فقد ظهرت العديد من الدراسات تعالج البيروقراطية ضمن سياق تكنولوجيا المعلومات بحجية أن هذا النموذج يشكل بقاءه ضمن الفكر الإداري الحديث أكثر من تحدي وعائق، حيث تطرح العديــد من الأدبيـــات مفهــوم الحكــومة الإلكترونية كبراديم جـــديد في الإدارة والتنظيم، يشير هذا النموذج الجـــديد إلى دور تكنولوجيا المعلومـــات والاتصال، والتي ساهمت بشكل فعال في تطوير

(1) _ **Ibid,** P. 04

(2) _ يحي اليحياوي، « **براديم تكنولوجيا المعلومات والاتصال**» .http/www.elyahyaoui org/parad
موقع الويب اطلع عليه بتاريخ:2007/02/12.

الإدارة العامة، بالإضافة إلى ذلك تعتبر الحكومة الإلكترونية كآلية ونموذج جــديد لإصلاح الإدارة العامة والدولة، ويوضح الجدول الأتي خصائص الحكومة الإلكترونية كنموذج جديد مقارنة بالنموذج البيروقراطي:

جدول(05): اتجاه تغيير البراديم في تقديم الخــدمة الحــكومية
– مقارنة النموذج البيروقراطي بالحكومة الإلكترونية–

	البراديم البيروقراطي	براديم الحكــومة الإلكــترونية
التوجه	كفاءة الكلفة المنتجة	رضا المستعمل والتحكم، المرونة
العمليات التنظيمية	الرشد الوظيفي، التقسيم الإداري الهيراركية العمودية، الإشراف	الهيراركية الأفقية، التنظيم الشبكي، معلومـــات مشتركـــة
المبدأ الإداري	الإدارة بالقواعد و التفويض	الإدارة المرنة، العمل الجماعي بين الأقسام الإدارية مع التنسيق المركزي
نمط القيادة	موجه ومتحكم	السهولة والتنسيق، العمل الإبداعي الحر
الاتصال الداخلي	من الأعلى للأسفل، هيراركي (مرتبي)	شبكة متعددة الاتجاهات مع التنسيق المركزي، الاتصال المباشر
الاتصال الخارجي	مركزي، شكـــلي، قـــنـــوات محـــدودة	الشكـــلي والرسمـــي المباشر وسرعة التغذية الإسترجـــاعية، قـــنـــوات متعددة
نمط تقـــديم الخدمة	النمـــط الوثـــائقي والتفاعل الشخـــصـي (وجهـــا لوجه)	التبادل الإلكتروني، التفـــاعلي ليس وجها لوجه (عن بعـــد)
مبادئ تقديم الخدمة	ذات مقـــاييس موحـــدة (معيارية)، النزاهـــة، العـــدالـــــة	استعمال طبقـــا لرغبة الزبون، إضفاء طابع الشخـــصيـــــة

Source: Tôt Hei Ho Alfred**, Op Cit**, P.07.

ومن خلال الجدول السابق يتضح التحول العميق في فلسفة الإدارة العامة في تطور تقديم الخدمات حيث يلاحظ تحولا عميقا من جراء تطبيق تكنولوجيا المعلومات والاتصال داخل الإدارة العامة (الحكومة الإلكترونية)، ولقد أدى ذلك إلى دراسة الإدارة العامة من زاوية (انبعاث) إطار معرفي جديد يتمثل في الحكومة الإلكترونية، فمن خلال المقارنة بين النمط البيروقراطي والنموذج الجديد المتمثل في الحكومة الإلكترونية إمكانية توظيف مفاهيم جديدة تتعلق بصفة عامة بتكنولوجيات المعلومات والإيصال.

فطبقا لشول (Scholl 2004) فإن العلاقة المعقدة بين تكنولوجيا المعلومات والحكومة أصبحت بؤرة رئيسية في البحث الأكاديمي في عدة حقول معرفية، كالإدارة العامة، السلوك التنظيمي، علم

المعلوماتية، والتطور التكنولوجي[1]، الأمر الذي يؤدي إلى اختلاف المداخل الفكرية من حيث تناول موضوع تكنولوجيا المعلومات والاتصال وعلاقتها بالإدارة العامة.

وعلى هذا الأساس ظهرت العديد من الدراسات ضمن هذا الإطار تتناول فكرة الحكومة الإلكترونية كنموذج جديد في الإدارة والتنظيم مع إمكانية دراسته كحقل معرفي جديد نسبيا ويتضح ذلك من خلال العديد من الأدبيات بداية من سنة 2000م.

وانطلاقا مما أثرناه سابقا وكمثال على ذلك يشير الأستاذان إجريس وغولد سميث (Eggrees and Gold smith) في كتابهم" الحكم عن طريق الشبكية" (governinig by networks) إلى أن[2]: «عصر البيروقراطية الحكومية الهيراركية انتهى، صانعا في مكانه نموذجا مختلفا بشكل أساسي، هذا النموذج يدعى الحكومة الإلكترونية التي يعاد فيها تعريف مسؤولية مدراء الحكومة التنفيذيين الرئيسية، وذلك في إدارة الناس والبرامج، طبقا للمصادر المنتجة للقيمة العامة...»، بل ويعتبرها العديد من الباحثين كإعادة اختراع لشكل الحكومة، فما علاقة ذلك بمدخل إعادة اختراع الحكومة الذي رافق الحكومة الالكترونية أثناء التسعينيات؟

المطلب الثاني: إعادة اختراع الحكومة كمدخل للإصلاح الحكومي والحكومة الالكترونية:

يأتي مدخل إعادة اختراع الحكومة في إطار تحولات عميقة على المستوى العالمي منذ نهاية القرن التاسع عشر وبداية القرن العشرين التي أصابت البيئة العالمية، وألقت بظلالها على الحكومات الوطنية، ومن أجل تمكينها من مواكبة مختلف التحديات، الاقتصادية، الاجتماعية، والسياسية ــ الداخلية والخارجية ــ كان من الملزم على هذه الحكومات اتخاذ العديد من الإجراءات والسياسات الإصلاحية العميقة بهدف مواكبة مختلف التحديات.

وأمام هذه التحديات التنظيمية والسياسية التي مست جهاز الإدارة العامة الذي يأتي في الواجهة، وبهدف النهوض بالإدارة العامة عن طريق تبني مناهج إصلاحية متعددة؛ جاءت على المستوى العملي مفاهيم جديدة، كإدارة الجودة الشاملة (Total Quality Management)، إدارة عامة جديدة (New Public Management)، منظمات التعليم (learning organization)، وإعادة اختراع الحكومة (the reinventing government)، وذلك بهدف إصلاح قطاع الإدارة العامة وجعله أكثر فعالية، عن طريق تخصيص العمل المرن إلى المجموعات الخاصة؛ والتي تهدف إلى إيجاد أهداف قابلة للقياس، وأقل مستويات هيراركية؛ وذلك بهدف خلق مخطط تنظيمي أكثر

(1) _ Ulrica Lofstedt. **Op Cit**, PP: (41-42).
(2) _ Eggers W D and Goldsmith. S (2003) « **networked, it's not about outsourcing vs bureaucracy** », it's about manging diverse webs of relation ships to deliver value, government executive. P. 35.

تسطحا، وتفويض اتخاذ القرارات الذي يتحرك بشكل أقرب إلى المواطن، وتشجيع الإدارة الدنيا، وتدفق للمعلومات بشكل أفضل بين المستويات الإدارية، وتعزيز ثقافة ومرونة التغيير[1].

لذا يعد مدخل إعادة اختراع الحكومة من المداخل الحديثة المعتمدة، والأكثر ارتباطا بإصلاح الإدارة العامة في العصر الحديث الذي يهدف في الأساس إلى جعلها أكثر كفاءة وفعالية من خلال إجراءات واليات جديدة أهمها إعادة ترسيم الإجراءات والممارسات الإدارية وفقا لمناهج تكنولوجيا المعلومات والاتصال، والتي تعتبر الحكومة الإلكترونية جزءا ومفهوم لا يخرج عن هذا المدخل إذا اعتبرناها آلية تهدف إلى عقلنة السلوك الإداري من خلال إدخال تكنولوجيا المعلومات فى العمل الإداري الحكومي، الشيء الذي يدفعنا إلى الاعتقاد بارتباط الحكومة الالكترونية بإعادة اختراع الحكومة في تلك الفترة، كون أن المفهومين ظهرا في تلك الفترة بالتحديد؛ وتأتي أهمية دراسة ذلك وفقا لما يلي:

1. الارتباط التاريخي بين المفهومين، وبالتالي فان تناول مدخل إعادة الاختراع يسهل عملية تصنيف تجارب الدول في تلك المرحلة، والهدف منها كآلية لإصلاح الإدارة العامة أم هو تغيير جذري على كافة المستويات الاقتصادية، السياسية والاجتماعية.
2. تحليل للمفاهيم الناتجة عن ذلك كإعادة الهندسة، الهندرة، التغيير الجذري ... الخ
3. تصنيف الحكومة الالكترونية ضمن المفاهيم السابقة من خلال استعراض مختلف التجارب.
4. في الأخير إمكانية تصنيف مفهوم الحكومة الالكترونية–وفقا لتجارب الدول– أولا، كمفهوم إداري أم سياسي، أم اقتصادي،وثانيا الحكومة الالكترونية كمفهوم إعادة اختراع أم إعادة هندسة أم هندرة، أم ليست هناك علاقة بينهما.

<u>أولا:</u> مفهوم مدخل إعادة اختراع الحكومة:

يعد مصطلح أو مفهوم إعادة اختراع الحكومة من المداخل الهامة في عمليات الإصلاح الإداري، وفي تحسين أداء المؤسسات الحكومية في العصر الحديث، كنتيجة العديد من المتغيرات أعادت صياغة العديد من المفاهيم الإدارية والاقتصادية والسياسية مع انتهاء الحرب الباردة وبداية ظهور بوادر نظام دولي جديد مع منافسة اقتصادية حادة ، فلقد كانت هذه المتغيرات كتحديات للحكومات الوطنية من أجل إعادة النظر في الكثير من القيم الاقتصادية، الاجتماعية، الإدارية والسياسية.

لذا فإن مدخل إعادة اختراع الحكومة –كحركة– كان نتيجة للأزمة الاقتصادية العميقة في السبعينات، وفي هذا الصدد يشير "دونالد أف كيت" إلى عجز "الأرتدوكسية الاقتصادية" أمام التضخم

---

(1) _ Robert D. Atkinson, **Digital Government: The Next Step to Reengineering the Federal Government, http**://www.netcaucus.org/books/egov2001/pdf/digigov.pdf **Op Cit**, P.12.

المالي والبطالة المرتفعة، والتي كانت تنقصها آليات التعامل مع الفساد، وقد أصيب الاقتصاد العالمي آنذاك بما يسمى بصدمات عقد النفط والذي أثر على بطأ النمو الاقتصادي، وتأثير التضخم المالي على العديد من مستويات معيشة المواطنين، الأمر الذي جعل صناع السياسة حينها معرضون لضغوط أفكار جديدة نسبيا، وذلك بهدف خلق الوظائف والاستقرار في الدخل[1]

ومن أجل مواجهة ذلك وجد صناع السياسة أنفسهم أمام العديد من المخططات الحمائية التي ترتبط باقتصاديات الدول، فلقد توجهت هذه الدول إلى تخفيف القيود المفروضة على الأسواق الخاصة والاعتماد المنافسة المرتكزة على السوق (market– based competition)، بالإضافة إلى زيادة النمو، وقد اعتبرت هذه العمليات كشكل جديد من أشكال إصلاح الحكومة [2]؛ وبالإضافة إلى ذلك فقد اعتمدت الحكومات على الاتفاقيات الخارجية وعلى عمليات الخدمة الغير مباشرة، مواجهة تحديات الإدارة الجديدة باستعمال هذه العمليات الجديدة من خلال ثورة المعلومات الجديدة، والتي أصبحت تقلد من طرف المنشآت[3].

وبناءا عليه ظهر إعادة اختراع الحكومة كمفهوم يحمل العديد من الدلالات والمتغيرات، وتطرح هي الأخرى العديد من الأسئلة تتعلق بأسباب انجاز الإصلاحات في تلك المرحلة والتصاق المفهوم بها، فإذا كان المطلوب بصفة عامة حكومات أكثر فعالية واستجابة لحاجيات المواطنين فهل المطلوب إعادة لصياغة شكل الحكومة بشكل جذري بدافع الإصلاح أم ذلك مطلبا اجتماعيا لا خيار عنه، و يعتبر الغوص في الجذور التاريخية للمفهوم مدخلا مهما لفهم ذلك.

فتاريخيا، فمصطلح إعادة اختراع الحكومة يأتي من نفس الاسم لعنوان كتاب ألف من قبل دافيد أوزبورن (David Osborn)، و تيد جيبلر (Tid Gaebler)، إلا أنه من الناحية العملية فالمفهوم موجود في القطاع الخاص منذ منتصف الثمانينات حيث كان شائع في التداول عموما باسم "إعادة هيكلة الشركة" أو ببساطة مفهوم "إعادة الهندسة" (Reengineering)، إلا أنه في الوقت الحاضر استعملت هذه المصطلحات في جزءها الكبير بشكل تبادل، بالرغم من أن البعض مازال يفضل استعمال تعبير إعادة اختراع الحكومة – في الحكومة – مقابل إعادة الهندسة[4].

لذا فإن محاولة اكتشاف بالضبط ما الذي تعنيه عبارة "إعادة اختراع الحكومة " ليس مهمة سهلة فمعظم ما كتب عن الموضوع يصبح متورط في مستنقع تخصص المفردة، والتي لا يفهمها العديد من مستعمليها بشكل كلي، بالإضافة إلى تعدد الآليات العملية، و نقصد هنا آليات الإصلاح التي أخذت

(1) _ Donald F. Katti, « **global rievenation basic** » http://www.usia.gov/covent/waux/dalest Page Web consultée le: 06/01/2008, P.01
(2) _ **Ibid.** P .03
(3) _ **Ibid,** P. 04.
(4) _ Robert .P Hillman, « **reinventing government – fast bullets and culture Changes** » http://www.sovereignty.net/center/hillman.html, Page web consultée le: 01/02/2008, P. 02.

المفهوم رغم أنها تختلف كليا عما جاءت به هذه المفاهيم أثناء ظهورها، بالإضافة إلى الاختلافات في الحقب التي ظهر فيها المفهوم والحقب التي تلتها خاصة حقبة أو ما يسمى عصر تكنولوجيا المعلومات والاتصال.

يشير" جيري ماكلين" [1] إلى إعادة اختراع الحكومة "كإعادة هندسة القطاع العام "[2] public–sector Engineering. وفي توضيحه لإعادة الهندسة يطرح ببساطة بأن" إعادة الهندسة كتغيير جذري" ثم يستمر لتمييز ثلاث عناصر أساسية ضرورية التي تظهر عند الحديث عن إعادة الهندسة وهي:[3]

- التغيير الأساسي(Fundamentals Change) في إعادة التصميم الأساسية، فكل الخطوات في العملية خاضعة لإعادة التصميم، فهي "ليست إعادة الهندسة" لو أن بعض الخطوات تتميز بالتغيير، فالطبيعة الشاملة للتغيير تُميز بين إعادة الهندسة والتغيير التنظيمي Organizationnal change
- التقدم السريع نحو الأهداف الجذرية rapid progress toward radical goals، فإعادة الهندسة الحقيقية لديها أهداف جذرية التي تنوي وصولها بسرعة، فإعادة الهندسة ثورة وليس تطورا والاثنان ينتهي ويعد وسيلة (means).
- الاستعمال الانتقائي لتقنية المعلومات الملائمة: هو استعمال لتقنية المعلومات، والتي تشير إلى المميزات الحقيقية بين مصطلحات إعادة اختراع الحكومة وإعادة هندسة الحكومة، بينما إعادة اختراع الحكومة يقصد بها ببساطة، تعديلها بشكل جذري، فإما إعادة الهندسة يقصد استعمال الحاسبات وتكنولوجيات المعلومات الأخرى لنيل الأهداف الراديكالية.

ومن خلال ما سبق يتضح الاستعمال المتبادل لكل من إعادة الهندسة الحكومة وإعادة اختراع الحكومة، فكلاهما عملية تغيير تستهدف الحكومة بغض النظر عن طريقة توظيفها مفهوماتيا رغم أنهما لا تختلفان في وقتنا الحاضر حيث يصعب الفصل بينهما ممارستيا رغم الظروف التي سادت قدوم كل مصطلح.

بالإضافة إلى ذلك يؤكد عصر تكنولوجيا المعلومات والاتصال صعوبة الفصل –ممارستيا– بين المفهومين، وهذا ما يؤكده "جوسلين بورغان" (joclyne Bourgane) كاتب المجلس الكندي للأمن، حيث يشير إلى أن عملية إعادة اختراع الحكومة "يعني إعادة عصرنة للأدوار الجديدة لشكل

---

(1) _ جيري ماكلين مدير برنامج استعمال الحاسبات ، و الاتصال و الاتصالات الإستراتيجية في القطاع العام في كلية الحكومة لجامعة هارفارد الكندية ، ومؤلف أحد أكثر المقالات الواضحة و المصغرة التي كتبت في الموضوع في مقالة لمجلة الحكم.<< Governing magazine >>

(2) _ Robert .P Hillman, **Op Cit**, P. 01.
(3) _ **Ibid**, P. 02.

الحكومة، والداعية للتغلب والتكيف مع الاقتصاد العالمي، في مجتمع أساسه المعرفة، وعصر المعلومات والعصر الرقمي Digital Age، وظهور أدوار ومظاهر لم تكن معروفة من قبل كالتحالفات الإستراتيجية في القطاع الخاص، منظمات غير حكومية، والمجتمع الواحد[1].

ثانيا: مدخل إعادة اختراع الحكومة والإصلاح الإداري الحكومي:

من خلال ما سبق يتضح أن مدخل إعادة اختراع الحكومة يدخل في سياق عالمي لمواجهة مختلف التحديات التي ظهرت على مر الأجيال، وانطلاقا من ذلك يعد مدخل إعادة اختراع الحكومة وفق مدخل الفكر الإصلاحي توجه جديد منذ نهاية السبعينات إلى غاية اليوم إلا أن المفهوم أخذ العديد من الممارسات، ورغم ذلك فإنها لا تختلف جوهريا في هدف واحد، وهو إصلاح القطاع العام الحكومي لجعله يتماشي مع مختلف الإرهاصات والتطورات للعالمية.

وانطلاقا من الاختلاف الممارستي على مستوى الحقب والدول فإن وسائل وطرق إصلاح وإعادة تجديد الحكومة قد تختلف من دولة إلى أخرى تبعا للنظم الإدارية القائمة، والثقافات السائدة إلا أنه رغم ذلك يبقي الجميع على سرعة الإصلاح والحاجة إلى حكومات مسيرة نحو خدمة مواطنيها ووضع مصالحهم قبل الاعتبارات الأخرى[2].

بالإضافة إلى ذلك تؤكد الملتقيات والندوات الدولية المنظمة من طرف العديد من المنظمات الدولية، كالأمم المتحدة، والمنظمات الغير حكومية، وذلك تحت اسم إعادة اختراع الحكومة[3] كتوجه في سياسات الإصلاح العالمية للحكومات الوطنية.

وعلى سبيل المثال نشير إلى المنتدى العالمي لإعادة اختراع الحكومة المنظم من طرف الحكومة المكسيكية بالتعاون مع الأمم المتحدة [4]، الذي ناقش مسألة الحكم في القرن الحادي والعشرين من منظور الإبداع والنوعية (movation and quality)، وأهم ما تضمنه التقرير النهائي[5]،

([1]) _ Joan Veon **« reinventing government »,** http://.www.newsweth views.com/veon/joan htm. Page Web cosultée le: 02/01/2008. P. 12.

([2]) _ أمين ساعاتي، **إعادة اختراع الحكومة الثورة الإدارية في القرن الحادي والعشرين**، ط:1 (القاهرة: دار الفكر العربي، 1999)، ص. 10.

([3]) _ للمزيد أنظر إلى المنتدبات الأخرى المنظمة بشأن ذلك والتي جاءت تحت اسم "إعادة اقتراع الحكومة" بداية من سنة 1998 إلى غاية سنة 2006.

([4]) _ بالإضافة إلى الامم المتحدة فقد شارك في المنتدى العالمي للإعادة، اختراع الحكومة التعقد ما بين 3–6 نوفمبر 2008، العديد من الفاعلين، كممثلي الحكومات الوطنية، منظمات الأعمال، منظمات غير حكومية، كمنظمة التعاون والتنمية الاقتصادية OECD ،منظمة الشفافية الدولية، البنك الدولي، حيث انعقد المؤتمر في المكسيك برعاية الرئيس المكسيكي فيستن فوكس كيسادا (vicente fox Quesada) الذي قدم إستراتيجية أشغال أعمال المنتدى.

([5]) _ the final declaration fifth global forum, **« on the re-inventing government movation and quality in the government of the 21 century »,** Mexico city, 3-6 November 2003, http://www.unpan.org/DPADM/GlobalForum/1stGlobalForum/tabid/608/Default.aspx . P.32

الاعتراف بأن الحكومات عبر الكرة الأرضية يجب أن تحول نفسها للتعامل مع تحديات وفرص القرن الحادي والعشرين، حيث يعطي التحويل صوت أكبر للمواطنين، ويدعو ذلك إلى إعادة التفكير في برامج الحكومة، وفي نماذج القيادات والخدمات.

بالإضافة إلى ذلك فقد ناقش المنتدى العديد من القضايا التي تدخل تحت سياسات الإصلاح العالمية، وفقا لمدخل إعادة اختراع الحكومة "كأولوية وليس خيار" الذي تضمن العديد من الآليات كالحكومة الإلكترونية، حكومة جيدة، حكومة ذات تكلفة أقل، الحكومة الممتازة، الحكومة المحترفة، حكومة الإصلاح التنظيمي، حكومة صادقة وشفافة [1].

وعليه فإن مدخل إعادة اختراع الحكومة كان أساسه أداء الإدارة، أي إعطاء الموظفين الحكوميين وشركائهم مرونة أكثر في ابتكار استراتيجيات الخدمة الأمر الذي سيحملهم مسؤولية أكبر عن النتائج، وبالتالي مما يؤكد اتجاه حركة الإصلاح العالمي وفقا لذلك إلى تأسيس لمداخل جديدة للحكم New Approach of governing.

ومن هذا المنطلق نشير إلى العديد من المداخل الإصلاحية، كالهندرة reinvention، إعادة التصميم، redesign، إصلاح القطاع العام public sector management reform، التسييرية managerialism، ورغم ذلك فمهما كانت الدلالات فإن ذلك كان هدفه إعادة هيكلة القطاع العام حسب ما يتماشى والعالم المتطور[2]، وابتكار وسائل وطرق فعالة للنهوض بالقطاع العام.

ومن خلال ما سبق يتضح مدخل إعادة اختراع الحكومة كمفهوم في كتابات العديد من المفكرين أمثال "تيد جيبلر" وزميله "دافيد أزبورن"، وكان القصد العام منه هو الترويج لسياسة إصلاحية جديدة تركز بالدرجة الأولى على ضرورة تقليص حجم الحكومة، بالإضافة إلى إدخال آليات القطاع الخاص، مع توظيف تكنولوجيا المعلومات والاتصال في العمل الحكومي بهدف الرفع من درجة الفعالية والكفاءة. إلا أنه على خلاف المفهوم النظري تبقى الممارسة العملية لمدخل إعادة اختراع الحكومة مفهوم يكتنفه الغموض

ورغم ذلك فمن خلال عمليات المقارنات الكبيرة بين برامج إعادة اختراع الحكومة المختلفة، فانه يلاحظ أن البعض منها مستغل في ضوء ملامح النجاح، وفشل للأخرى، الأمر الذي يجعل هذه الاختلافات أمام روئ مختلفة، ويعود السبب في ذلك إلى العوامل الحاسمة في الدولة، وحالة تطبيقها.

ففي الولايات المتحدة الأمريكية استعان مكتب الأداء القومي بشدة بأفكار الإصلاحات الحكومية المنشورة في الكتاب الأكثر رواجا وقتئذ وهو بعنوان "إعادة اختراع الحكومة"، "لدافيد أوزبورن" و "تيد جيلبر"، ويعد المؤلف الأول المعد الرئيسي لتقرير"الشراكة الوطنية لإعادة اختراع الحكومة" (NPR

([1]) _ **Ibid**, P. 03.

([2]) _ Kuwait chamber of commerce and industry, **Op Cit**, P. 02.

National partnership for Reinv[1]. ويعتبر الرئيس "بيل كلينتون" أول من بدأ إعادة اختراع الحكومة من خلال إعادة اختراع العملية الحكومية في الولايات المتحدة الأمريكية، ولقد أدت العملية الى التخلي عن 250 برنامج حكومي قديم، والمساعدة على موازنة الميزانية الاتحادية للمرة الأولى منذ 30 سنة [2].

ففي أوائل مارس 1993 اعد الرئيس "بيل كلينتون" ما اصطلح عليه سابقا "الشراكة الوطنية لإعادة اختراع الحكومة" National partuner ship for Reinv (NPR)، وذلك بمساهمة كبيرة من نائب الرئيس "آل غور"، وذلك كقاعدة عمل في دفع إعادة اختراع الحكومة في الولايات المتحدة الأمريكية، والذي يبدوا لدى البعض، أن ذلك مجرد ابتداع إدارة حكومية جديدة [3].

ثالثا: مدخل إعادة اختراع الحكومة والحكومة الالكترونية:

من خلال ما أثرناه سابقا يتضح أن مفهوم إعادة اختراع الحكومة يلتصق بالإصلاحات الحكومية التي استهدفت القطاع العام الحكومي، وبالتحديد منذ نهاية الثمانيات وبداية التسعينيات، في كل من: الولايات المتحدة الأمريكية، بريطانيا، كندا، ونيوزيلندا، وذلك من اجل زيادة فعالية الأداء الحكومي.

كما أنه من خلال الممارسات العلمية للمفهوم يتضح أن عمليات إعادة اختراع الحكومة أخذت أطرا وممارسات مختلفة، وتعد الحكومة الالكترونية أحد أهم مداخل إعادة اختراع الحكومة من خلال إعادة هيكلة الوظائف الحكومية عن طريق تطبيق تكنولوجيات المعلومات والاتصال في العمل الإداري الحكومي.

فمن خلال العودة إلى كتاب كلا من "دافيد اوزبورن" و "تيد جيلبر" 1991، " إعادة اختراع الحكومة"، يتضح أنهما قدما دليل مبني على عرض حالة الولايات المتحدة الأمريكية حيث أشارا إلى منافع الإصلاحات المقترحة لابتكار الحكم العام public governance عندما اقترن ذلك باستعمال تكنولوجيات المعلومات والاتصال، حيث أدى ذلك إلى خلق كفاءة عالية في آليات إدارة المعلومات بالنسبة للحكومة، بالإضافة إلى التدريب و تسويق التعليم المستند على استعمال هذه التكنولوجيات، وكأمثلة عن ذلك بطاقة ائتمان "ذكية " أكشاك معلومات الكترونية، وأنظمة الحاسوب التي تحمل البيانات الرئيسية في تقدير أداء العملاء[4].

بناءا على ذلك زاد الوعي بأهمية تكنولوجيات المعلومات والاتصال كمدخل مهم لتطوير العمل الإداري الحكومي وإضفاءه بطابع الكفاءة والفعالية وعلى اثر ذلك ترسمت فكرة الحكومة الالكترونية

---

(1) _ **Ibid**, P. 02.
(2) _ Joan veon « **reinventing government** », **Op Cit,** P.05.
(3) _ Robert P. Hillman, **Op Cit** , p10
(4) _ Diego D Navarra and Tony cornford, **Op Cit**, P.13.

كمدخل من مداخل إعادة اختراع الحكومة في النصف الثاني من العقد الأخير من القرن العشرين، وتأكد ذلك من خلال ما تضمنته المنتديات وملتقيات إعادة اختراع الحكومة من خلال اعتماد الحكومة الالكترونية كآلية إصلاح حكومي ضمن السياسات الوطنية لتكنولوجيات المعلومات والاتصال، حيث تشير إلى أداة إصلاح قوية تعيد هيكلة واختراع الحكومات من خلال توظيف التكنولوجيات لزيادة فعالية، وكفاءة الأداء الحكومي.

وكمثال نشير إلى ما جاء في المنتدى العالمي الخامس لإعادة اختراع الحكومة، وذلك من خلال الحاجة الماسة للحكومات الوطنية لتطوير اطر سياسية لتقديم مبادرات الحكومة الالكترونية، وذلك من خلال خلق استراتيجيات تشريعية جديدة، وضرورة تدخل أصحاب الحصص(الشركاء stakeholders) في ذلك، فالحكومة الالكترونية مبررة إذ تعزز وتحسن قدرة الإدارة العامة لزيادة القيمة العامة، وبمعنى آخر: تلبية حاجات الناس من خلال الانتقال إلى التقديم الالكتروني للخدمات. الأمر الذي يمكن الحكومات من تحسين قياس تأثير الكلفة بشكل أفضل في تقديم الخدمات الالكترونية، لذلك لابد من الاستعمال الفعال لكل المصادر المحددة وتحسين المساءلة [1] .

بالإضافة إلى ذلك توضح العديد من الأدلة – رغم محدودية كفاءتها –وصول الحكومة الالكترونية إلى العديد من البلدان الإفريقية، بالرغم من أن القوى الدافعة الرئيسية كانت خارجية فعلى سبيل المثال فقد تبنت حكومات بعض البلدان الإفريقية ممارسات الحكومة الالكترونية كطريق لإعادة اختراع لإعادة الحكومة في طريقة تنفيذ عملياتها رغم اختلاف نظرات وأساليب التطبيق[2]، وذلك من خلال ما جاء في استراتيجيات الإصلاح الحكومي عن طريق برامج الحكومة الالكترونية.

ولقد اعترفت الحكومات بإمكانيات تكنولوجيا المعلومات و الاتصال (NTC) في جلب تغييرات أساسية، ليس فقط في طريقه اشتغالها لكن أيضا في علاقتها بالمنظمات الأخرى، والمجموعات الفردية، وكلاها في علاقتها مع المواطن، وبين المؤسسات التنظيمية، وفي النشاطات داخل- تنظيمية[3]، ولذلك فقد أبدت تكنولوجيا المعلومات والاتصال، وتكنولوجيا الانترنت بشكل خاص فرص واعدة وهائلة لإعادة اختراع الحكومة، وفي زيادة الكفاءة والفعالية بالنسبة للقطاع العام خصوصا[4].

---

(1) _ the final declaration, **Op Cit**, P. 03.

(2) _ Daily graphic automating government process: **« E-government and the information society for Africa »**, http://www.uneca.org/aisi/docs/PolicyBriefs/Libraries%20and%20th e%20 Information%20Society%20in%20Africa.pdf, Page Web consultée le: 01/02/2008, P. 12

(3) _ Grang Song, Tonyconford,**« Mobile Government: Towards a Service Paradigm »** http://www.mgov.cn/ICEG_2006_paper.pdf, Page web consultée le: 03/02/2008, P. 03

(4) _ **Idem.**

وعليه تؤكد مختلف الأدبيات بشأن الحكومة الالكترونية، أنها كفرصة لإعادة اختراع الحكومة من خلال أشكال تكنولوجيا الانترنت في تقديم الخدمات الفعالة وبكفاءة عالية إلى الجمهور ومن أهم هذه الدراسات[1]: "هيكس 2000" ، "الكبيسي 2001" ، "برينس 2001" ، "سيلكوك 2001" ، "فونتان 2001" ، "هو 2002" ، "غانت 2002" ، "ميلوروبار 2002".

خلاصة القول تتضح اختراع الحكومة أهمية كمدخل مهم في فهم تجليات الحكومة الالكترونية الذي يوضح تاريخيا أهميته بالنسبة للحكومة الالكترونية كمجموعة من الأفكار في نهاية القرن العشرين في إصلاح الإدارة العامة، حيث ظهرت الحكومة الالكترونية كمدخل لإعادة اختراع الحكومة بهدف إصلاح الإدارة العامة الحكومية عن طريق تعزيز دور تكنولوجيا المعلومات والاتصال داخل الدولة، وتمثل أهمية هذا المدخل في معرفة علاقة كل تجربة إصلاح من خلال تبني مفهوم الحكومة الالكترونية كمدخل لإعادة اختراع، أم مفهوم جديد نسبيا من خلال المقارنة بين مختلف التجارب.

(1) _ **Idem**.

المبحث الرابع: مجالات وأنواع وأهداف الحكومة الالكترونية:

المطلب الأول: مناطق التحول ومجالات الحكومة الالكترونية: Scope of E-government and Transformation Areas):

أولا: مناطق التحول:

من خلال ما أشرنا إليه من تعريفات في المبحث السابق يمكن القول أن هناك ثلاثة تحولات حرجة للحكومة الإلكترونية، ووفقا "لهيرست ونورتن Hirst and Norton 1998"، هذه التحولات الثلاث هي كالآتي:[1]

على المستوى الداخلي: الذي يشير إلى استعمال تكنولوجيا المعلومات والاتصالICT لتحسين كفاءة وفعالية الوظائف الداخلية وعمليات الحكومة، من خلال ربط مختلف الأقسام بالوكالات، الأمر الذي يؤدي إلى تدفق أكثر للمعلومات وسهولة أكبر في التواصل بين مختلف الأقسام الحكومية، وتخفيض وقت المعالجة، وحل أزمة العمل الورقي، وإزالة البيروقراطية والإجراءات الغير فعالة بين مختلف الأقسام الحكومية، بالإضافة إلى تحسين الكفاءة الداخلية عن طريق تخفيض الوقت بجمع وتخزين البيانات، وتخفيض تكلفة معالجة المعلومات أثناء العمل مع السرعة والدقة في أداء المهام.

على المستوى الخارجي: تتيح تكنولوجيا الاتصال والمعلومات إمكانيات جديدة للحكومات تجعلها أكثر شفافية بالنسبة للمواطنين وتجارة الأعمال، حيث تقدم مدخل أكبر للوصول إلى قدر كبير من المعلومات المجموعة والموحدة من طرف الحكومة، كما تسمح تكنولوجيا المعلومات والاتصال بخلق فرص كبيرة للشراكة والتعاون بين المؤسسات الحكومية المختلفة، لذا فان مجال خطوط الحكومة الإلكترونية ليس فقط ضمن الأجهزة الحكومية، لكن أيضا بين الحكومة وتلك الجوانب الأخرى.[2]

على مستوى العلاقـــــات: يؤدي تبني تكنولوجيا المعلومات والاتصال إلى تغييرات أساسية في العلاقات بين المواطنين والدولة، وبين مختلف الدول، والتي تتضمنها مختلف تطبيقات العمليات الديمقراطية وبنية الحكومة، كما يُمكن إدراك التكامل الرأسي والأفقي للخدمات، ويمكن التكامل في المعلومات والخدمات بين مختلف الوكالات الحكومية من مساعدة المواطنين ومختلف أصحاب الحصص الآخرين في الحصول على خدمات مستمرة.

([1]) _ Hirst: P, and Norton, M, (1998), « **electronic government, information technologies and the citizen**». United kingdom parliament parliamentary office of science and technology, http://www.parlimonent.Uk/post/egov.htm. Page Web consultée le: 05/04/2008. P. 03.
([2]) _Taps Cott, D.(1996) "**the digital economy**"; new York :McGraw hill. P 50.

<u>ثانيا:</u> مجالات الحكومة الإلكترونية:

بناءا على مناطق التحول الثلاث الرئيسية السابقة يمكن القول أن مجالات أعمال مجالات الحكومة الإلكترونية يمكن تقسيمها إلى ثلاث مجموعات رئيسية وهي: [1]

1. حاجة المواطنين والشركات إلى الخدمات الحكومية Business government services:

وكمثال تشمل هذه الخدمات، الرواتب، تقديم الشكاوى، المعلومات، الاتصالات، التجهيز الإلكتروني، الشؤون العامة، رعاية العملاء، الانتخابات، وغيرها من الخدمات الأخرى...

2. الخدمات داخل المؤسسات Intro-agency services

وتشمل هذه الخدمات، البحث، الاتصالات، التخطيط، صياغة السياسات، تنفيذها، إدارة المشاريع، إدارة الموارد البشرية، خدمات الإسناد والتحويل ....الخ.

3. الخدمات بين المؤسسات Inter-agency services

وتشمل هذه الخدمات، متابعة المشاريع والأمور العامة، خدمات المعلومات والتعليم والتدريب، التخطيط والتنمية والموازنة....الخ.

انطلاقا مما سبق تحيط بمجالات الحكومة الإلكترونية أربعة مجموعات رئيسية تتعلق بأطراف التفاعل في تفاعل الحكومة الإلكترونية، وهذه المجموعات الرئيسية هي: المواطنون، رجال الأعمال، حكومات (حكومات أخرى ووكالات عمومية)، والمستخدمون. فالتعاملات الإلكترونية ومختلف التفاعلات بين الحكومة يشكلان ويب العلاقات الداخلية للحكومة الإلكترونية وتظهر أربع كتل رئيسية نتيجة التفاعل وهي:[2]

1- الحكومة إلى المواطنين government to citizens (G2C).

2- الحكومة إلى الأعمال government to busines (G2C).

3- الحكومة إلى الحكومة government to government (G2C).

4- الحكومة إلى المستخدمين government to employées (G2C).

ومن خلال الدراسات والأبحاث الأكاديمية نستطيع القول بأن معظم الباحثين يستطرد في المجموعات الثلاث الأولى دون اعتبار للمجموعة الرابعة أو يعتبرونها كجزء من المجموعة الثالثة، لكن في واقع الأمر العلاقات الداخلية، التفاعلات، والمعاملات بين الحكومة والموظفين تشكل هي الأخرى كتلة رئيسية كبيرة، التي تتطلب عزلها ومعالجة حذرة دقيقة جدا.

([1]) _ الطعامنة و العلوش، **المرجع السابق**، ص18.

([2]) _ Valentina (Dardha) Ndou. "**<u>E-government for developing countries opportunities and challenges</u>**" The electronic journal on information systems in developing countries http://www.ejisdc.org, Page Web consultée le: 05/03/2008. P. 05.

فالعديد من الباحثين يشيرون إلى الموظفين اليوم كزبائن داخليين وكنتيجة؛ لكن لكي يتمكن من أن يكون في نظام الحكومة الإلكترونية كزبون وموجه مركزي فعليهم أن يأخذوا في الحسبان حاجيات ومتطلبات هذه المجموعة أيضا بشكل محدد[1]، وعموما يمكن الإشارة إلى مجموعات الحكومة الإلكترونية من حيث التفاعل والمعاملات كالتالي:

1- الحكومة إلى المواطن: [2]

الاتفاقات بالعلاقات بين الحكومة والمواطنين، فالحكومة الإلكترونية تسمح للأجهزة الحكومية بالنقاش، الاستماع والاتصال بشكل مباشر مع المواطنين، مما يمكنها من الحصول على الدعم والمساندة، المساءلة والديمقراطية وتحسين الخدمات العامة، ويمكن تطوير صنف واسع من التفاعلات، من توزيع للخدمات وتنظيم أقسام الرفاهية والصحة الكترونيا، ويتمثل ذلك في التنظيم والالتزام والجهة الرخيصة في الخدمة، كما يمكن للزبائن الدخول إلى المعلومات الحكومية والخدمات المباشرة بشكل ملائم في كل مكان وباستعمال قنوات متعددة (أجهزة الكومبيوتر، ويب TV، الهاتف النقال أو اللاسلكي)، حيث يمكنهم ذلك ويعزز اشتراكهم في حياة المنظمات والجمعيات المحلية (إرسال البريد الإلكتروني أو المساهمة في منتديات المناقشة على الإنترنت).

2- الحكومة إلى الأعمال (G to B):

ويتعلق الأمر بالتفاعلات التجارية الإلكترونية بين الوكالات الحكومية وقطاع الأعمال الخاص، حيث يسمح ذلك لمبادرات التعاملات الإلكترونية، مثل التفويض الإلكتروني، وتطوير السوق الإلكترونية للحكومة[3]، حيث يمكن للشركات في كل مكان تولي إجراء التجارة الإلكترونية (الأعمال إلى الأعمال business to business)، وتخفيض تكاليف التعاملات وتحسين مراقبة المخزون، فالإمكانيات لإجراء التفاعلات على المباشر بالحكومة تصل إلى الدرجة القصوى وتبسط العمليات التنظيمية للأعمال لكي تكون أكثر تنافسا، فالتوزيع المتكامل أو المندمج والتصدير الجيد للخدمة العامة يسمح بخلق إمكانيات للأعمال التجارية والحكومة من المشاركة على نحو مشترك في تأسيس مواقع ويب دائمة وذات ثمن رخيص.

3- الحكومة إلى الحكومة (G to G)[4]

ويشير ذلك إلى العلاقة بين المنظمات الحكومية، والهيئات الحكومية الإقليمية والمحلية، وعلاقتها بالمنظمات الحكومية الأجنبية الأخرى، وتعتمد الحكومات على المستويات الأخرى من

---

(1) _ **Idem**.
(2) _ **Ibid**, P. 05.
(3) _ Fony, Z. **"E-government in digital Ero: concept, practice and development"** international journal of the computer N° 10 – 2, PP (1 – 2).
(4) _ Valentina (Dardha) Ndou. **Op Cit**. P. 07

الحكومة ضمن الدولة في فعالية تقديم الخدمات وتقسيم المسؤوليات من أجل إدراك نقاط دخول وحيدة، والتعاون بين الأقسام والوكالات الحكومية، حيث يعتبر ذلك إجباري الاتصال على الإنترنت، ويسمح التعاون للأجهزة الحكومية والأقسام الاشتراك في قواعد ومصادر البيانات والمهارات والقدرات وتعزيز الكفاءة وفعالية العمليات.

4- الحكومة إلى المستخدمين:

يحيل ذلك إلى العلاقة بين الحكومة وموظفيها (G2E)، ويعد ذلك طريق فعال لتقديم التعليم الإلكتروني على نحو واسع، ويؤدي إلى رفع روح الاشتراك في المعرفة فيما بينهم، كما يعطي ذلك إمكانية الدخول للمعلومات التي لها علاقة بـــ: سياسات الإعانة (المنفعة والتعويض والمكافئة) فرص التدريب والتعليم، قوانين الحقوق المدنية،...الخ. كما يمكن الإشارة ضمن هذه المجموعة إلى الآليات الإستراتيجية والتكتيكية في تشجيع تطبيق الأهداف والبرامج الحكومية بالإضافة إلى إدارة الموارد البشرية، ووضع الميزانية والمحاسبة.

المطلب الثاني: الحكومة الإلكترونية: الأهداف والآثار

إن الفلسفة الرئيسية للحكومة الإلكترونية هي نظرتها للحكومة كمصدر للخدمات والمواطنين والشركات كزبائن أو عملاء لديهم الرغبة في الاستفادة من هذه الخدمات، فلقد قامت الحكومة الإلكترونية على إنقاذ العديد من النتائج السلبية تعتبر حصيلة تراكمية للحكومات، هذه الحصيلة السلبية تتمثل في العديد من الأشياء بداية من التعقيد الإداري وعدم الوضوح، والبطء في الإجراءات والروتين...الخ، وجاءت الحكومة الإلكترونية كفكرة تحمل مجموعة من المبادئ لتحدث تغيرا جذريا في ثقافة تنفيذ العمليات الحكومية تعتمد على السرعة، الدقة والوضوح وتقديم خدمات أفضل في أقل وقت ممكن.

أولا: المبادئ والأهداف:

تعتبر الحكومة الإلكترونية أداة لتحقيق الأداء المتميز للحكومات وتحمل هذه الأخيرة مجموعة من المبادئ المعتمدة لتحقيق التنمية من خلال تطبيق الحكومة الإلكترونية، ومن أهم المبادئ التي تسعى إليها[1]:

- من المتوقع أن تؤدي تطبيقات الحكومة الإلكترونية إلى رفع مستوى ونوعية حياة المواطن وتحقق له وفرا ملحوظا في التكلفة والوقت.

(1) _عبد الإله الديوه جي، **المرجع السابق**، ص. 14.

– تؤدي تطبيقات الحكومة الإلكترونية إلى تحولات تدريجية في أساليب وهياكل الحكومات إلى أساليب مبسطة وهياكل أقل هرمية (Less Hierachical) تمكن الموظف من تقديم خدمات أفضل للمواطن تتجاوب مع متطلباته الحقيقية.

– على الدول النامية توجيه اهتماماتها الجدية لأساليب الحكومة الإلكترونية لا بغرض بناء القدرات المؤسسية ولتحسين الكفاءة فحسب بل للقضاء على الفساد من خلال زيادة الشفافية وإرشاد المجتمع المدني ومجتمع الأعمال إلى الطريق الصحيح للتعامل مع الحكومة.

وكمثال على ما سبق وضع مجلس التميز الحكومي في الولايات المتحدة الأمريكية سبعة مبادئ إرشادية حول ماهية الحكومة الالكترونية وتتلخص فيما يلي:[1]

1- **الإتاحة للجميع:** يجب أن تكون متاحة للجميع في المنزل، وفي العمل الإداري، المكتبات، لتمكن التواصل، أو من أي موقع مناسب للمستخدم.

2- **سهولة الاستعمال:** من خلال ربط الجمهور بالحكومات الوطنية أو الإقليمية أو العالمية حسب احتياجاتهم ورغباتهم.

3- **الخصوصية والأمان:** التمتع بمعايير الخصوصية والسرية المناسبة والأمن والمصداقية، الأمر الذي يؤدي إلى النمو والتطوير في مجال خدمات الجمهور.

4- **التحديث والتركيز على النتائج:** الاتصاف بالسرعة لمواكبة التغيرات والتطورات الحديثة في التكنولوجيا.

5- **التعاون والمشاركة:** مشاركة كافة المنظمات الفاعلة في المجتمع من هيئات حكومية وغير حكومية، أو الخاصة أو البحثية في وضع الحلول المجتمعية والمتطورة كل حسب خبرته وتجربته.

6- **قلة التكاليف:** من خلال الاستراتيجيات الاستثمارية التي تؤدي إلى تحقيق الكفاءة والأداء المستمر، مما يؤدي بدوره إلى تقليل التكاليف.

7- **التغيير المستمر:** يعد أسلوب العمل الحكومي ليس لتمويل الممارسات التطبيقية الحالية، ولكن من خلال العمل على الاستخدام التقنية وتطبيقها وتحقيقها على المستوى الفردي السطحي.

لقد حددت مجموعات العمل في الحكومة الإلكترونية في العالم النامي خمسة فئات واسعة لأهداف الحكومة الإلكترونية[2]، فهي وسيلة لإنجاز الأهداف الاجتماعية الواسعة، التي تستلزم معالجة مشكلة الكفاءة للحكومة إلى غير ذلك من أهداف الإصلاح والتطوير العام، لذا فإن الأهداف لم تدرج

[1] _ علي محمد عبد العزيز درويش **"تطبيقات الحكومة الالكترونية: دراسة ميدانية على إدارة الجنسية والإقامة بدبي"**، (مذكرة تخرج لنيل شهادة الماجستير في العلوم الإدارية، قسم العلوم الإدارية، جامعة نايف للعلوم الأمنية: السعودية: مارس2005، ص ص. (10-11).

[2] _ **the working group on e-government in developing world**. https://scholarsbank uoregon.Edu/ xmlui/bitstream/handle/1794/7826/2006-rees, P. 08.

في أي أمر معين كذات أهمية وإنما ينبغي على الحكومات أن تقرر أولوياتها بالنسبة للحكومة الإلكترونية.وعموما يمكن الإشارة للمجموعات الخمسة الأساسية التي تتضمن أهداف الحكومة الإلكترونية وفقا لما يلي:

أولا: خلق بيئة أعمال أفضل:[1]

لقد أثبتت التكنولوجيا دورها كمحفز كبير في زيادة معدل الإنتاج، والنمو الاقتصادي خصوصا في الجمعيات الريفية ذات المنفعة العامة، فاستعمال تكنولوجيا المعلومات والاتصال في الحكومة وتأسيس بنية تحتية للحكومة الإلكترونية يساعد في خلق بيئة عمل مهنية بتطوير التفاعل وتحسين التواصل وجها لوجه بين الحكومة والأعمال[2].

يعتمد هذا الهدف على قوة البلد من حيث قوة صناعتها وعلى خصائصها التنافسية العالمية، وفي نفس الوقت عندما تحدد هذه الأهداف فانه يجب إدماجها في إستراتيجية البلد للحكومة الإلكترونية، وفي الوكالات البيروقراطية، ورصف الخدمات العامة نحو الارتقاء بهذه القطاعات[3]، فالاقتناء الإلكتروني على سبيل المثال يمكن أن يفتح أسواقا جديدة للأعمال التجارية المحلية وجعلها أكثر تنافسية وذات عدالة أكثر.

ثانيا: زبائن على المباشر ليس في الخط Customers online, not in line[4]:

ويشير ذلك إلى التقديم الفعال للسلع والخدمات العامة إلى الحكومة، ويرافق ذلك حكومة ذات رد سريع بالتدخل المباشر على أقل ما يمكن من ذي قبل على المستوى الرسمي العام.

---

(1) _ j. Pascual "**e-government**" e- Asian task force UNDP-APDIP. May 2003, site web http://ruralinformatics.nic.in/files/4_12_971,pdf, Page web consultée le: 05/01/2008, P. 10.

(2) _ وكأمثلة توفر حكومات الولايات بالولاية المتحدة الأمريكية ما يقرب عن 70% من تكلفة الخدمات عن طريق الحكومة الالكترونية مقارنة بتكلفة تقديم نفس الخدمة عن طريق المعاملات المباشرة أو التقليدية .

فتجديد الرخص في ولاية " أريزونا " الكترونيا تكلف 2 دولار أمريكي لكل عملية مقابل 7 دولار أمريكي بالطرق التقليدية، وفي ولاية واشنطن فان نظم الشراء الحكومي الالكتروني توفر في المتوسط من 10–20% من تكلفة المواد والمشتريات،أما في ولاية " ألاسكا " فان تكلفة تسجيل السيارات انخفضت من 7.75 دولار أمريكي إلى 0.91 دولار أمريكي فقط باستخدام الطرق الالكترونية.وللمزيد ينظر:

برنامج الأمم المتحدة الإنمائي، "**الحكومة الالكترونية: اعتبارات للدولة العربية**" (تر: هدى يعقوب) (الكويت: وحدة معلومات التنمية للدول العربية 2001). ص. 04.

(3) _ **Idem.**

(4) _ **Ibid.** P. 11.

ثالثا: تقوية وتعزيز الحكم الجيد وتوسيع الشراكة العامة: Shengthening good governance and broadening public participation

إن الترويج للشفافية والمساءلة في الحكومة خلال انتشار تكنولوجيا المعلومات والاتصال في الإدارة وفي مختلف العمليات يتيح للمواطنين فرص مشاركة فعالة في عمليات السياسة العامة وصنع القرار.[1]، فالحكومة الإلكترونية تعد كأداة رئيسية في بناء تقاليد الشفافية والحكم الجيد، بحيث يمكن للحكومة الإلكترونية أن تتصدر معركة مكافجة الفساد، ولن تكون الوسيلة الوحيدة في وضع حدا للفساد، بل يجب أن تكون مصحوبة بآليات أخرى لكي تكون أكثر فعالية من خلال تعزيز الأمن المعلوماتي وأتمتة عالية الدقة لأنظمة المعلومات.

بالإضافة إلى ذلك تسهل الحكومة الإلكترونية تقديم سريع وكامل للمعلومات، فالنشر السريع الواسع المعلومات يساعد على تشجيع المواطنين ويسهل عملية الاطلاع على اتخاذ القرارات، فشفافية المعلومات لا يمكن فقط من الديمقراطية، لكن يغرس أيضا الإحساس بالمسؤولية بين القيادات الحكومية وإرغامهم على الحكم الفعال.[2]

رابعا: تحسين الإنتاجية وكفاءة الأجهزة الحكومية (improving the productivity and efficiency of government agencies): إن وصول إعادة هندسة العمليات والإجراءات درجة قصوى يسهل عملية تقديم الخدمات وزيادة معدل إنتاج البيروقراطية، وبشكل محدد يمكن للحكومة الإلكترونية أن تساعد على:[3]

- زيادة معدل إنتاج الموظفين الحكوميين، والتخفيض من المكاتب الفوقية والتقليل من الإدارة الورقية، تحسين قدرة التخطيط الإداري للحكومة (استعمال أدوات أفضل وتحسين مدخل الوصول للمعلومات).
- الاقتناع بتوفير الكلفة على المدى البعيد والقريب، فالصطاف الحكومي (Staffing)، والكلفة يتجهان إلى الزيادة، ولذا على الحكومة أن تقدم أرضيات متعددة في تقديم الخدمات (التقليدية والحكومة والإلكترونية)، وذلك أثناء الانتقال الأولي.
- انسياب عمليات الحكومة، فلقد تم تطوير العديد من الخدمات على مر العديد من السنوات، ويتضمن ذلك العديد من الخطوات، مهام ونشاطات. فانسياب العمليات الحكومية من خلال تكنولوجيا المعلومات والاتصال يساعد على إزالة الإجراءات المطنبة ومساعدة تخفيضها لدرجة قصوى.

([1]) _ **Idem.**
([2]) _ **Idem.**
([3]) _ **Idem**.

خامسا: تحسين نوعية الحياة للفئات المعوزة (Improving the quality of life for disadvantaged communities) [(1)]:

إن تكنولوجيا المعلومات والاتصال تجعل من الممكن للحكومة الوصول إلى المجموعات المهشمة (الطوائف) وتحسين نوعية معيشتهم، وذلك من خلال تشجيعهم على الاشتراك في العملية السياسية، بالإضافة إلى تقديم السلع والخدمات للجمهور بقدر كبير.

وفي الأخير، إن الهدف النهائي للحكومة الإلكترونية هو تحسين التفاعل بين ثلاث ممثلين رئيسيين في المجتمع، الحكومة والمواطنين والأعمال لكي يتم تحفيزهم على التقدم الاجتماعي، السياسي والاقتصادي للبلاد.[(2)]

ثانيا: آثار الحكومة الالكترونية.

بناءا على الأهداف السابقة الذكر فإن للحكومة الالكترونية تأثيرات مختلفة وذلك في مستويات متعددة، اقتصادية، اجتماعية، وسياسية داخل الدولة رغم أن آثارها لم تتضح بعد على كافة المستويات؛ ويختلف ذلك باختلاف التطبيقات.

وتتضح آثارها بشكل كبير على المستوى الإداري كون الجانب الإداري الأكثر استقطابا للتطبيقات. وبالإضافة إلى ذلك يتضح التأثير على الجانب الاقتصادي والذي يرتبط بالجانب الإداري ويتأثر به، ثم يأتي بعد ذلك النشاط السياسي والذي يعبر عن التماذج بين السلطة التنفيذية وبين مختلف فئات المجتمع، وأخيرا الجانب الاجتماعي الذي يتفاعل مع باقي الأجزاء في منظومة المجتمع. وفيما يلي استعراض لأهم الآثار المتوقعة لتطبيقات الحكومة الالكترونية في العديد من المجالات: [(3)]

في المجال الإداري: تظهر آثار تطبيقات الحكومة الالكترونية في هذا المجال في نشاطات المنظمات الحكومية وغير الحكومية، ويظهر ذلك على مستوى الوظائف الإدارية الرئيسية وعناصر النشاط الإداري مما يعكس التغيير الجذري الذي تحمله الحكومة الالكترونية في هذا الشأن:

أ/ في مجال التنظيم: تأثر بعض الجوانب الفنية التي تقع ضمن هذه الوظيفة بالجانب التقني وذلك في:

1- جانب التصميم التنظيمي (أو هيكل المنظمة): الذي بفعل التكنولوجيا ومختلف التطبيقات لن يبق على أوضاعه الحالية، بل سيكون هناك تغيير في بناءه وتصميمه وفقا لمتطلبات الوضع الجديد

---

(1) _ **Ibid**, P.12.

(2) _ Hongren Zhou, "**global prespectives in government**" presentation mode during the united notion, third Caribbean ministerial consultation and high- level workshop in Jamaica, 11 December 2001. P.16.

(3) _ أبو مغايض يحي محمد علي، **الحكومة الالكترونية ثورة على العمل الإداري التقليدي**، (الرياض: مكتبة الملك فهد الوطنية، 2003)، ص ص. (231-234).

الذي يعتمد على التبادل المعلوماتي الالكتروني وعلى العلاقات التبادلية مع أقل سلطوية، وستشمل هذه التغييرات التنظيم الرأسي وكافة المستويات الإدارية للمنظمة.[1]

2- وفقا لنظرية الهندسة للتغيير ستكون هناك تقسيمات أفقية للمنظمة، وهناك ميلاد إدارات وأقسام إدارية جديدة واختفاء أخرى أو إدماج وحدات أخرى ضمن بعضها البعض.

3- سيتأثر عدد الوظائف في التنظيم بفعل تقليص الحجم التنظيمي من جانب الأعمال التقليدية ذات الطابع الورقي، وسيوسع من جانب الوظائف ذات الطابع الفني-التقني-الالكتروني- المعلوماتي.

4- زيادة الحجم الافتراضي للتنظيم عن بعد- المنظمة الافتراضية- ودخول عناصر لا ترتبط بالخدمات والسكان وذلك على حساب الحجم الطبيعي للمنظمة والمرتبط بالتصنيف المكاني والزماني.

نتيجة لما سبق يظهر ما يسمى بالتنظيم الالكتروني نتيجة لإعادة هندسة نظم المعلومات والذي يعتني بطرق الاتصال مع البيئة الداخلية والخارجية، وإعادة هندسة الصلاحيات والمهام والتي تعلق بمسؤوليات وواجبات الموظف.

ب/ <u>في مجال التخطيط واتخاذ القرارات</u>:

تعتبر عملية التخطيط محاولة للتنبؤ بالمستقبل وبناء رؤية توضح ما سيكون عليه الوضع في المنظمة، وبالتالي فإن تطبيقات الحكومة الالكترونية تتيح تغييرات في عمليات دعم القرارات، آليات اتخاذها، طرق اتخاذها، الفاعلين في عمليات اتخاذها..وفقا لما يلي:[2]

1- إمكانية الوصول إلى المعلومات بسهولة ويسر في الزمان والمكان المناسبين.

2- القدرة على توفير كم هائل من المعلومات المختلفة من كل أطراف الخدمة، واتسام البيئة الخارجية بمرونة كبيرة والتي تشكل جوهر عمليات التخطيط.

3- القدرة على التعرف على كافة الإمكانيات المتاحة للمنظمة.

4- توفير إمكانية التحليل بمساندة النظم المعلوماتية الالكترونية[3]

([1])- عطية، حامد سوادي، **تأثيرات الحاسب الآلي على التنظيم والسلوك في المنظمة والإدارة العامة.** (الرياض: د ت، معهد الإدارة العامة)، ص. 142.

([2]) _ علي محمد عبد العزيز درويش، **"تطبيقات الحكومة الالكترونية: دراسة ميدانية على إدارة الجنسية والإقامة بدبي"**، (رسالة ماجستير في العلوم الإدارية، قسم العلوم الإدارية، جامعة نايف للعلوم الأمنية، 2005)، ص 62.

([3]) _ تساهم التكنولوجيا وما تتسم به من نظم كأنظمة الذكاء الاصطناعي والنظم الخبيرة دورا مهما في عملية اتخاذ القرارات التي تتسم بالدقة والموضوعية، الأمر الذي يجعل الاستفادة منها أكثر من ضرورية، ولهذا السبب يشار في بعض الأحيان إلى النظم الخبيرة على انها نظم دعم الخبرة التي تتكامل مع نظم دعم القرارات، ونظم المعلومات التنفيذية التي تساعد في اختيار قرار دقيق وصائب. للمزيد من المعلومات انظر: علاء عبد الرزاق السالمي. **نظم إدارة المعلومات**، (القاهرة: المنظمة العربية للتنمية الإدارية- بحوث ودراسات، 376، 2003)، ص ص. (140-142).

بالإضافة إلى ذلك تؤثر تطبيقات الحكومة الالكترونية بصورة ايجابية على أنظمة اتخاذ القرارات نتيجة القدرة على تحسين وصياغة قرارات أكثر عقلانية وذلك بناءا على عدة جوانب تتعلق بالقدرة على تشخيص دقيق للمشاكل وعمليات تحديد البدائل وتقويم كل بديل طبقا لمعايير الكلفة والمنفعة بالإضافة إلى مجاراة الموقف المتاح لاتخاذ القرار فضلا عن محاكاة الواقع وتطبيق نماذج أكثر حكمانية وعقلانية.

ج/ إدارة الموارد البشرية: إن التحول من النظام التقليدي إلى النظام الالكتروني يتيح إمكانيات هامة في تسيير وإدارة المورد البشري سواءا داخل المنظمة أو خارجها، فضلا عن ذلك توفر التكنولوجيا فرصا عديدة للمورد البشري للتعبير عن قدرات وإمكانيات أكثر فاعلية في مختلف نشاطات المنظمة. ونتيجة لذلك ستحدث تغييرات في مهام وإدارة الموارد البشرية كالتالي: [1]

1- تبعا لتغييرات وسمات نمط العرض والطلب من الموارد البشرية ومختلف العوامل البيئية المحددة لهذين الجانبين فإن ذلك سيؤثر حتما على نشاط تخطيط الموارد البشرية، عمليات التوظيف والاستقطاب، بالإضافة سيؤدي ذلك إلى التمكن من خلق وظائف جديدة من خلال محاولة جذب القوى البشرية ذات المهارة العالية وتمكينها من مسايرة الثورة الرقمية والتكنولوجية.

2- زيادة البعد المستقبلي لإدارة الموارد البشرية نظرا لتطورها وفقا للمداخل الحديثة في إدارة وتنمية الموارد البشرية ولإسهامها بشكل مباشر في وضع التصور الاستراتيجي للمنظمة.

3- تساهم مختلف تطبيقات الحكومة الالكترونية في إتباع طرق تصحيحية حديثة للوظائف لتناسب الوضع الجديد، الأمر الذي يؤدي إلى المرونة في العمل والتركيز على البعد الإنساني.

4- تؤثر مختلف التطبيقات على وظائف التدريب والتخطيط والتطوير والتقويم في المنظمة فيما يخص إدارة الموارد البشرية.

د/ الرقابة:

توفر تطبيقات الحكومة الالكترونية فرصة هائلة لصاحب القرار يستطيع من خلالها معرفة ما يدور داخل مؤسسته ومراقبتها لأن تحقيق أهداف المنظمة بصفة عامة وقياس مستوى الإنجاز بها منوط بدرجة الرقابة على مختلف عناصر المنظمة. ولعل من أهم العناصر التي تشكل تميزا في هذا المجال ما يلي: [2]

1- إتاحة قنوات اتصال متعددة للتبادل، وسهولة الوصول إليها، وتقنين عملية الدخول اليها.

2- المساءلة والمساواة الإدارية.

([1]) _ علي محمد عبد العزيز درويش، **المرجع السابق**، ص. 63

([2]) _ **المرجع السابق**، ص. 65

3- تعزيز مبدأ إمكانية نشر اللوائح والإجراءات الخاصة بالخدمات الالكترونية ومعايير تقديمها وإتاحة الإطلاع عليها بواسطة الحاسب الآلي.

4- إمكانية وضع مختلف المشاريع والأنظمة والقوانين على المواقع الالكترونية مما يسهل التعرف عليها من طرف كافة المعنيين

5- إمكانية وضع مختلف المشاريع والأنظمة والقوانين على المواقع الالكترونية مما يسهل التعرف عليها من طرف كافة المعنيين

ه/ العمليات والإجراءات:

أشارت الأمم المتحدة في دراسة سنة 2001 أن هناك آثارا لتطبيقات الحكومة الالكترونية وهي التحول في الإجراءات الحقوقية والتي تتضمن عدة تأثيرات فرعية وهي:[1]

1- أن تطبيقات الحكومة الالكترونية ستحدث تحويلا في الإجراءات المتبعة في الإدارات الحكومية حيث توفر الخدمات بصورة أسرع وبتكلفة أقل، وسيكون هناك حاجة لإعادة تصميم العمليات التنظيمية وإحداث تكامل بين قواعد المعلومات للإدارات الحكومية.

2- استنادا إلى الأثر السابق فإنه سيتبع ذلك إحداث نقلة نوعية وكمية في التفاعلات والخدمات لتغطي أبعاد وجوانب الحكومة الالكترونية المختلفة.

ومن خلال ما سبق ستؤدي مختلف تطبيقات الحكومة الالكترونية إلى تغييرات عميقة في مختلف الممارسات والإجراءات من خلال جعلها أكثر مرونة، وأكثر استجابة للبيئة الخارجية.

في المجال السياسي:

لا يمكن بأي حال من الأحوال إغفال تأثير تكنولوجيا المعلومات والاتصال وما يتفرع عنها من تطبيقات الحكومة الالكترونية على منظومة الحكم والسياسة، ولعل الجانب الأهم في هذا التأثير الملاحظ هو علاقتها بالمواطنين؛ وعموما ستؤدي تطبيقات الحكومة الالكترونية إلى تطوير نظام إدارة الحكم والشؤون العامة، وإيجاد علاقة جديدة بين المواطنين والدولة في إدارة شؤون الدولة، وذلك من خلال المكونات التالية:[1]

البدء بعملية جمع المعلومات كأساس لتطوير السياسات، ومن ثم نشرها للمواطنين بهدف زيادة وعيهم السياسي ومشاركتهم في وضع السياسة التي تخص الدولة.

1. ستؤدي نظم المعلومات الالكترونية إلى توسيع المشاركة والتحاور لإعداد السياسات وتحديد الأولويات والتوجيهات الإستراتيجية للدولة.

([1]) _ ابومغايض، **المرجع السابق**، ص. 236.

([1]) _علي محمد عبد العزيز درويش، **المرجع السابق**، ص. 65.

2. استخدام المعلومات الالكترونية في عملية الانتخابات والتمثيل السياسي والتي تعتبر مرحلة متقدمة جدا.

بالإضافة إلى ما سبق ستؤدي مختلف تطبيقات الحكومة الالكترونية في الدولة إلى ظهور فاعلين جدد بالإضافة إلى تغيير من دور القائد إلى دور الوسيط والتحول نحو الحكم العالمي، وظهور علاقات تتجاوز حدود الدولة، ولذا يشير العديد من الباحثين إلى تقلص دور الدولة من حيث السيطرة على الاقتصاد، السياسة، والتجارة، وسنوضح فيما يلي جوانب التأثير الأخرى في الميدان الاقتصادي والاجتماعي داخل الدولة.

في المجال الاقتصادي:

يعد المجال الاقتصادي من الجوانب المهمة التي تأثرت بفعل تكنولوجيا المعلومات والاتصال، ولهذا أدت تطبيقات الحكومة الالكترونية التي هي نتاج الثورة المعرفية إلى تغييرات همة في بنية الاقتصاديات الوطنية والعالمية؛ ويمكن الإشارة إلى ملامح اقتصاد جديد مبني على المعرفة والمعلومات، بالإضافة إلى أن تطبيقات الحكومة الالكترونية أدت إلى ظهور اقتصاد وطني- دولي أكثر تأثرا بمختلف العوامل السياسية والاجتماعية الدولية.

وعموما تتضح سمات وآثار تطبيقات الحكومة الالكترونية على المجال الاقتصادي من خلال ما يلي:[2]

1. أن الثورة الرقمية أوجدت قطاعا اقتصاديا جديدا لم يكن له وجود من قبل، ويمثل قطاع المعرفة أهم هذه القطاعات على الإطلاق.

2. يمثل رأس المال الفكري الأهمية العظمى في الثورة الرقمية حيث أصبحت صناعة البرمجيات هي الأساس لهذه الصناعة في مقابل تضاؤل أهمية المعدات الأخرى، وبالتالي تضاؤل أهمية رأس المال النقدي مما يساعد الدول الفقيرة على الدخول في هذه الصناعة.

3. تعد الثورة الرقمية وسيلة الكثير من التحولات في قطاعات النشاط الاقتصادي.

4. إن الناتج الأساسي لقطاع التقنية والتكنولوجيا هي المعلومات، حيث تتسم بخصائص فريدة عن أي ناتج آخر، فهي متاحة للعديد من الاستعمالات والمستعملين لها، وبذلك تزداد قيمتها بتزايد استعمالاتها، الأمر الذي ينطبق على الشبكات التي تنقل المعلومات عن اقتصاد السلع المادية.

ومن خلال ما سبق يمكن لتطبيقات الحكومة الالكترونية أن يكون لها آثار إيجابية من خلال تسريع التطور الاقتصادي عن طريق فتح قطاعات استثمارية جديدة من قطاع التقنيات المعلوماتية، بالإضافة للعمل على تضييق البنية التحتية للدول لزيادة الفعالية الإنتاجية وخفض تكاليف الإنتاج.

([2]) _ **المرجع السابق**، ص. 66.

في المجال الاجتماعي:

يعد الفرد والمجتمع الميدان والفضاء الأرحب والأكثر استقطابا لتأثيرات تكنولوجيا المعلومات والاتصال، وتتأثر هي الأخرى بفعل المجتمع، حيث يتلقى المجتمع مختلف تأثيرات تكنولوجيا المعلومات والاتصال بشكل هائل، الأمر الذي يؤثر على مختلف الإدراكات والسلوكيات المجتمعية، فلا أحد ينكر التأثيرات القيمة لتكنولوجيا المعلومات والاتصال بما فيها تطبيقات الحكومة الالكترونية على المجتمع إلى درجة الحتمية التكنولوجية في كثير من الأحيان بفعل الأنماط الجديدة التي تفرضها هذه التكنولوجيا على مختلف المجتمعات.

لذا فإن تطبيقات الحكومة الالكترونية توفر فرص كبيرة للمجتمعات نحو التقدم والرقي وذلك بشكل مباشرة في مجال المعلومات وما يرافقها من عمليات الجمع والنقل والتحريف والمعالجة بالرسائل المعلوماتية الحديثة.

كما توفر تطبيقات الحكومة الالكترونية مشاركة فعالة في منظومة الحكم والاقتصاد، والسياسة تتيح له دور يتعاظم في صياغة مختلف السياسات الاقتصادية، الاجتماعية، والسياسية، ويعتمد ذلك على درجة تعاطي المجتمعات مع هذه التطبيقات ودرجة مساهمة القيادة العليا للبلاد في ذلك.

بالإضافة إلى ذلك تتيح تطبيقات الحكومة الالكترونية علاقات فوق دولية، مما يتيح تفاعلات اجتماعية تتجاوز حدود الدولة. الأمر الذي يتيح للفرد الانخراط في أكثر من تنظيم سواء خارج أو داخل الدولة.

وفي اتجاه مقابل ستؤدي إلى تحجيم بعض العلاقات القائمة على المصالح والنفوذ والتطبيع الوظيفي، وستزيد من وتيرة التفاعلات الاجتماعية مع المنظمات التي تقدم الخدمات بكافة أشكالها سواء كانت حكومية أم أهلية، وتعزز فرص نجاح عملية الاتصال ذات البنية الالكترونية التي تنتجها تطبيقات الحكومة الالكترونية.[1]

([1]) _ أبو معايض، **المرجع السابق**، ص ص. (249−250).

المبحث الخامس: متطلبات واستراتيجيات تطبيق الحكومة الالكترونية:

المطلب الاول متطلبات تطبيق الحكومة الالكترونية

من خلال تفحص مختلف الأدبيات التي تناولت الحكومة الالكترونية ومختلف مشاريع التطبيقات للدول يمكن الوقوف على النقاط الآتية:

1. تتوقف المتطلبات على الظروف الاجتماعية، الاقتصادية، السياسية، والبيئية لكل دولة.
2. اختلاف المتطلبات باختلاف التطبيقات وأولويات مشاريع الحكومة الالكترونية.
3. تتراوح المتطلبات من المتطلبات الفنية التقنية إلى المتطلبات ذات العنصر البشري.

فمن خلال مشاريع الحكومة الالكترونية تتضح درجة وأهمية المتطلبات بدراسة العوامل والظروف الاقتصادية، الاجتماعية، والسياسية لكل دولة، وبناء استراتيجيات وخطط وفقا لهذه المتغيرات مع التزام أصيل من طرف القيادات السياسية بكافة التزامات المشروع من خلال رؤية إستراتيجية على كافة المستويات الإدارية-التنظيمية والقانونية- التشريعية، الفنية- التقنية، والتزام شراكة فاعلة مع كافة المساهمين في عملية التحول نحو الحكومة الالكترونية خاصة القطاع الخاص واستغلال كافة القدرات البشرية التي تتوفر عليها الدولة؛ الأمر الذي من شأنه أن يعطي دفعة قوية نحو مشروع حكومة الكترونية ناجح. وفيما يلي تفصيلا لأهم هذه المتطلبات:

<u>أولا:</u> التزام قيادة سياسية حكيمة ورشيدة بتبني المشروع:

تعد القيادة عنصرا أساسيا وفاعلا في نجاح أي مشروع، وعلى هذا الأساس تحظى القيادة في مختلف المشاريع بدراسة بالغة لما لها من تأثير تابع على كافة مراحل المشروع.

فعلى مستوى مشاريع الحكومة الالكترونية، تعتبر القيادة ونمط إدارة مختلف المشاريع مهمة، من خلال توفرها على رؤية ذات بعد استراتيجي تظهر في كافة مراحل المشروع التي يجب أن تستند على أسس عملية بعيدا عن الحلول الارتجالية، والاستعانة بالخبراء على المستوى التنظيمي- التقني الفني، الذي من شأنه أن يعزز نجاح الحكومة الالكترونية. فأي خطأ من طرف القيادة السياسية يكلف الدولة الكثير، لأنه وبكل بساطة فان المجازفة في بيئة الكترونية لها عواقب وخيمة على عكس المجازفة في البيئة الطبيعية. ويتطلب الالتزام بالقيادات السياسية ما يلي:(1)

1. تفهم القيادات السياسية ودعمها للتغيرات الإدارية والفنية التي يجب اتخاذها للتحول نحو الحكومة الالكترونية.

---

(1) _ تغريد يحي أبو سليم، "**<u>"أبعاد التحول نحو الحكومة الالكترونية في الدول العربية: دراسة تحليلية"</u>**، (رسالة مقدمة لنيل شهادة الماجستير، قسم علوم التسيير، جامعة الجزائر، 2005)، ص. 44.

2. تفهم ودعم ومشاركة رؤساء الأجهزة ومساعديهم شخصيا في عملية التحول، والتأكد من أن موظفيهم والمتعاملين مع الجهاز بمختلف فئاتهم يدركون الالتزامات المسندة لهم لتنفيذ عملية التحول.

3. وجود مرجعية واحدة لتنسيق الجهود بين الجهات الحكومية مما يتيح لكافة الجهات الحكومية المشاركة وتوحيد الجهود ورفع الفاعلية.

4. يجب أن يكون تبني القيادات الحكومية لمشروع التحول نحو الحكومة الالكترونية ليس كهدف أساسي بل غاية، فالهدف الأساسي من هذا التحول هو تحقق الحكم الجيد من خلال اقرار فعالية الأداء الحكومي على كافة المستويات الاقتصادية، الاجتماعية، والسياسية للدولة.

بناء على ما سبق يقابل مشاريع الحكومة الالكترونية قيادة ملتزمة مطلعة ومشتغلة بشكل عالي، خاصة على المستوى السياسي أي التزام مؤكد من طرف صانعي القرار في إدارة المسائل نحو المسار الصحيح، وهذا يتضمن رؤية أوسع من طرفها تجاه الأنظمة الحكومية.[1]فالرؤية الواضحة من طرف القيادة السياسية تعتبر بيان طويل المدى يتعلق بالأهداف الواسعة والذي يزود خارطة التوجيه العام للتغيير المؤسساتي، حيث يسمح لمختلف المسائل بالمنظمة في أن تكون مفهومة بشكل أفضل ومتماسكة أكثر لدى مخاطبيها التي تزود كإطار عمل أصحاب المصالح والشركات المختلفين من خلال ضمان توجيه مشترك أساسه القيادة السياسية. الأمر الذي يؤدي إلى التزام من كافة الشركات وأصحاب الحصص نحو الهدف الطويل للديمقراطية والحكم الجيد والتنمية المستدامة[2].

ومن ما سبق تمثل القيادة الحكيمة والرشيدة مطلبا أساسيا نحو تعزيز الحكم الجيد من خلال تطبيقات الحكومة الالكترونية التي يجب أن تتزود بكافة عوامل النجاح الضرورية من أجل قيام حكومة الكترونية تتماشى والأهداف العامة للأمة، لذا يجب على القيادة السياسية أن تلتزم بكافة عناصر النجاح الضرورية من خلال تزويدها بكافة المعلومات الضرورية والإستراتيجية.

<u>ثانيا:</u> الالتزام بمبدأ الشراكة كمطلب أساسي لنجاح مشروع الحكومة الالكترونية:

- مشاركة أصحاب الحصص المختلفين-

يعد مبدأ الشراكة مبدأ أساسي في تعزيز الحكم الجيد وفلسفة رائدة في كافة السياسات الوطنية بما فيها الحكومة الالكترونية، فمبدأ الشراكة يوفر للحكومة الالكترونية فرص عديدة. بل ويعتبر مبدأ

([1]) _ UNDSA, government of Italy, Ministry for innovation and techno plan of Action **« e-government»** http:// www paler in conference 2002. org/. Page Web consultée le: 02/05/ 2007 P.02.

([2]) – the international development research center **« From E- government to E-governance: A paradigmatic shift».** http://www.idrc.ca /en /ev-115662-201-1-DO_TOPIC.html Page web consultée le: 02/02/2008

وعامل من عوامل النجاح الأساسية لأن مبدأ الشراكة يوفر فرص لكافة القطاعات وأصحاب الحصص الذين بإمكانهم الاستفادة من مشروع الحكومة الالكترونية.

يؤكد مبدأ الشراكة الذي له علاقة وطيدة بالقيادة السياسية حيث تسعى هذه الأخيرة إلى ممارسة دور المعزز لمبدأ الشراكة كخيار لا غنى عنه لتعزيز مبادرة الحكومة الالكترونية.

فالحكومة الالكترونية تتصرف إلى أن تكون متعددة الأبعاد وتؤثر على كل من الاقتصاد المجتمع والسياسة وعلى مختلف أنحاء الحكم، لذا فعملية التفضيل- الأولوية- يجب أن تركز على هذه التأثيرات من منظور الأنساق والتنمية الموجه، لذا يجب الاعتماد على المدخل التشاركي كمحفز وكموجه يتضمن أصحاب الحصص- الشركاء-(Stakeholders) والمؤسسات المختلفة، وتبدأ الشراكة بمناقشة الخيارات المتوفرة المختلفة، فلقد أثبتت مختلف التجارب الملاحظة بأن الحكومة الالكترونية لا يمكن أن تأتي خلال مبادرة رئيسية وحيدة لكن بالأحرى خلال المكونات الصغيرة القابلة للإنجاز التي يمكن أن تحقق النجاح والمصداقية[1].

فلقد أثبتت التجارب الناجحة مبدأ الشراكة كعامل أساسي والأخذ بفكرة أو المبدأ القائل: "فكر في الكبير، ابدأ بالصغير، وتصرف بسرعة" Think big, Start small, Scal fact " من خلال مبادرات صغيرة على مختلف المستويات والقطاعات المختلفة في الدولة مع الأخذ بعين الاعتبار الالتزام العام تجاه الرؤية أو الخطة الوطنية للحكومة الالكترونية، لأن الحكومة الالكترونية ليست مهمة القطاع العام- الدولة- بل مهمة يشترك فيها كافة الشركاء وأصحاب الحصص المعنيين في الدولة.

وبناءا عليه فان الحكومة الالكترونية تحدث أو تأتي على خلفية أساسها الشراكة حيث يؤكد على هذا المبدأ كلا من "جوتلا Jutla 2002"، "كريج Craig 2001"، 'ويتربيWeatterbee 2000'، فبصفة أساسية فإن شبكة الشراكة (Partnership Network) تمكننا من جمع وتصنيف القدرات، والطاقة، والمصادر التي تمكننا من خلق الحد الأدنى للقيمة. هذه الشبكة يجب أن تبنى على الإجماع بتوحيد أو اشتراك الرؤية من خلال القيادة. فعلى المستوى العملي تحتوي الشبكة على العديد من الفاعلين:[2] الدولة، المحافظات، الوكالات الحكومية، الاتحادية أو الإقليمية، الكليات الأهلية، الجمعيات الصناعية، الهيئات المحلية للتجارة، الحكومة وشركات القطاعات الخاصة، جامعات، مراكز بحث...الخ

بالإضافة تلعب قنوات الاتصال بين مختلف الشركاء دورا حاسما في نجاح الحكومة الالكترونية حيث يتطلب ذلك الاشتراك في آلية المعرفة بين أصحاب الحصص على مختلف المستويات في القطاعات العامة والخاصة ككيان مسئول عن إدارة المعرفة والاشتراك فيها، بلعب دور المنسق

---

(1) _ the international development research center « **From E- government to E-governance: A paradigmatic shift**». **Op cit**. P. 02..

(2) -Donn N. julta and Peter Bodorik, **Op Cit**. PP: (14-66)..

الذي يزيد في إنتاج وإبداع المعرفة، هذا الكيان يروج لممارسات الحكومة الالكترونية ويمنع النسيان المؤسساتي على كل المستويات في الحكومة[1].بل ويقتضي الأمر رفع روح الابتكار والإبداع [2] بين مختلف الفاعلين في الدولة من المساهمة في النجاح الفعال للحكومة الالكترونية.

فالهيئة أو كيان التنسيق بين شبكات الشركاء وأصحاب الحصص قد يكون على مستوى اتحادي أو وطني، ومنه فالبناء التحتي وآليات التمكين مثل إدارة المعرفة يمكن الاشتراك فيها على نحو واسع عبر ولايات أو محافظات مختلفة. لذا فهذه الهيئة يجب أن تكون بناء مثالي في مسألة توزيع مسؤوليات الأقسام الحكومية[3]، ومسؤولة عن فشل أو نجاح الحكومة الالكترونية أمام الهيئة التشريعية، ومعرضة للمساءلة من طرف السلطة العليا للدولة.

ويوضح الشكل الآتي علاقات وخطوط أصحاب الحصص والشركاء في منظومة الحكومة الالكترونية ومساهمة كل طرف في هذه المنظومة المتعددة الأقطاب.

---

(1) _ **Idem**.

(2) _ لقد اعتمدت العديد من الدول مدخل الجوائز الإبداعية كمدخل مهم لتحفيز مشاريع الحكومة الإلكترونية و خاصة في دول الخليج العربي و يمكن الإشارة على سبيل المثال إلى:

ا-جائزة المنتج الإبداعي في الحكومة الإلكترونية التسويقية

ب-جائزة قيادة خدمات الزبائن في أسواق الحكومة الإلكترونية .ج- جائزة قيادة السوق في الحكومة الإلكترونية

و للمزيد ينظر : http,www rescarchont market .com /reports « 48 E-government Markets »

(3) _ **Idem**.

شكل رقم (04) لجان البنية التحتية التنظيمية في تطبيقات الحكومة الالكترونية وقنوات الاتصال.

مدخلات أصحاب الحصص الرئيسين
الشركاء
مثال: وكالات حكومية جمعيات وشركات القطاع الخاص ومؤسسات وجمعيات القطاع العام

اللجان ومجالس المالية، إدارة المخاطر، سياسة، تشريع، معلومات، تكنولوجيات

أولويات / مبادرات / استراتيجيات
خلاصة المشاريع المعمولة

وكـــــالات إدارة الصنــــدوق

قرارات/البرامج/المشاريع/ قرارات/مشاريع مقترحة و طلبات إعداد التقارير المالية

النمو / التزام
التقارير

الالتزام
التقني
المراجعة
اللجان

إدارة
التنفيذية
التسيير
اللجان

الاستراتيجيات وتخصيص
المصادر والوسائل

نتائج
البرنامج

التقييم
الإلزامي

اتصالات بأصحاب الحصص

stokholders

مكتب إدارة
التطبيقات
التقنية
TIM Office

تقرير المحاسبة

تنفيذ أو تطبيق الحلول

استعمال
سلم
الحاجات

تأمين النوعية
لجان التحقيق
و
مدة الصلاحية
المستقلة

مراقبة تأمين النوعية

تقرير التغيير

إدارة التغيير
لجان إدارة
التغيير



Source : Dawn N. Jutla,et all, **Op Cit**, P 04.(بتصرف)

ثالثا: التخطيط الاستراتيجي في عملية التحول نحو الحكومة الالكترونية.

يعد التخطيط الاستراتيجي في عملية التحول نحو الحكومة الالكترونية مطلبا وركيزة أساسية، لأن التخطيط الاستراتيجي يحمل سمة البعد المستقبلي عكس التكتيك الذي يحمل بعد قصير المدى لا يتعدى الخمس سنوات، فالرؤية الإستراتيجية للتخطيط تتيح فرص أفضل لنجاح الحكومة الالكترونية في ظل السرعة الفائقة التي يتميز بها تطور تكنولوجيا المعلومات والاتصال، وتتضح أهمية البعد الاستراتيجي كمطلب لنجاح الحكومة الالكترونية من خلال ما يلي:[(1)]

1. تطوير وتوثيق رؤية ورسالة وقيم وأهداف التحول نحو الحكومة الالكترونية.
2. التعريف على أن الحكومة الالكترونية في حد ذاتها ذات بعد مستقبلي وبالتالي ضرورة التخطيط الاستراتيجي لذلك.

(1) - تغريد يحي أبو سليم، **المرجع السابق**، ص. 41

3. التزام كافة الهيئات والمؤسسات الحكومية، مؤسسات القطاع الخاص، ومختلف الشركاء بمبدأ التخطيط الاستراتيجي لكافة المشاريع المتصلة بالحكومة الالكترونية.

4. ضرورة احتواء التخطيط الاستراتيجي على آليات المراجعة والقياس وتقييم الأداء بهدف قياس درجة تقدم الحكومة الالكترونية نحو الأهداف.

ومن خلال ما سبق فإن وجود الرؤية الإستراتيجية يعد عاملا مهما للحكومة الالكترونية فهي التي تحدد الكيفية التي ستكون عليها الحكومة الالكترونية في فترة زمنية قادمة والوضعية المناسبة لدخول العمل الكترونيا[1]، وينبثق ذلك من الأهداف والمهام التي تتناسب مع النظرة الوظيفية المنبثقة من رسالة الدولة وتوجهها الفكري والسياسي سواء على المستوى المحلي أو الوطني أو الدولي، كما يرتبط ذلك بالعوامل والمتغيرات البيئية، الاقتصادية، الاجتماعية، والسياسية للدولة، كما تتضمن الرؤية الإستراتيجية اعتماد الحكومة الالكترونية على أنها أداة ممكنة للتغيير وحتمية لا بد منها وليست بديلا للنظم التقليدية المتبعة.

ففي "دراسة لبرنامج الأمم المتحدة الإنمائيUNDP" سنة 2001 التي أشارت إلى أن توفير الرؤية المعلوماتية وتكنولوجيا الاتصالات في أي دولة سيضع الحكومة الالكترونية في موقعها المناسب من الاهتمامات الوطنية بحيث تشمل هذه الرؤية الحاجات الحالية والمستقبلية للدولة فيما يخص تهيئة الموارد البشرية وأساليب إدارة الشؤون العامة، ويتطلب أن تتضمن الرؤية ما يلي:[2]

1. أن تعتمد الحكومة على إستراتيجية واضحة للتغلب على العوائق التي يمكن أن تعترض عملية التغيير وأن تعتمد الإستراتيجية على تقييم محدد ودقيق وشامل للوضع الراهن كمطلب أساسي وملح للعمل بكفاءة نحو تحقيق الاهداف.

2. يجب أن تكون الرؤية الالكترونية التي تتبناها الدولة عنصرا لإطار واسع وشامل لتكنولوجيا المعلومات في الاقتصاد والمجتمع.

رابعا: المتطلبات التنظيمية كمطلب أساسي للحكومة الالكترونية:

يحتاج تطبيق الحكومة الالكترونية إجراء تغييرات تدريجية في الجوانب الهيكلية والتنظيمية والإجراءات والأساليب الحكومية بحيث تتناسب مع مبادئ الحكومة الالكترونية أو الإدارة الالكترونية عن طريق استحداث إدارة جديدة، أو إلغاء أو دمج بعض الإدارات مع بعضها وإعادة الإجراءات

([1]) _ محمد بن ناصر بن علي الريامي، **المرجع السابق**، ص. 8

([2]) _ علي محمد بن عبد العزيز درويش، **المرجع السابق**، ص ص. (43-44).

والعمليات الداخلية بما يكفل توفير الظروف الملائمة لتطبيق حكومة الكترونية أكثر كفاءة وفعالية، مع مراعاة أن يتم ذلك التحول في إطار زمني متدرج من المراحل التطورية[1].

ومن أهم الجوانب التي يجب مراعاتها لتطوير المنظمات الإدارية قبل الشروع في تطبيق الحكومة الالكترونية:[2]

1. دعم ومساندة المستويات الإدارية العليا: وذلك عن طريق دعم القيادة السياسية والتنفيذية لتطبيق الحكومة الالكترونية لتلافي مقاومة التغيير من قبل الرؤساء والمرؤوسين خوفا من تأثيرات الحكومة الالكترونية على مناصبهم وامتيازا تهم.

2. تهيئة الكوادر البشرية في بقية المستويات الإدارية: إن التحول نحو تطبيق الحكومة الالكترونية لا يعني الاستغناء عن العنصر البشري، بل يجب توفير العناصر البشرية المؤهلة التي تمتلك المهارات والقدرات التقنية والإدارية، وتتقبل فكرة الحكومة الالكترونية وتعي أبعادها ومنطلقاتها وأهدافها لكي تستطيع الوفاء بمتطلبات تطبيق الحكومة الالكترونية.

3. إعادة هندسة العمليات الإدارية الحكومية (الهندرة): تعتبر الهندرة أو إعادة الهندسة مطلب أساسي للتحول نحو الحكومة الالكترونية الذي يعني عملية تحويل هندسية في العمليات الداخلية للإدارة بهدف التكييف مع عمليات الحكومة الالكترونية ونظم التكنولوجيا والمعلومات لتتناسب مع الاستراتيجيات الجديدة للعمل، ومن هذا المنطلق تعد تطبيقات الإدارة الالكترونية من أبرز عوامل الدفع القوي لإتباع أسلوب إعادة هندسة نظم العمل لكي تتمكن المنظمة من التوافق مع المحيط المتغير في كافة المجالات[3].

4. تكييف عناصر البناء التنظيمي وفقا لصيغة الحكومة الالكترونية: تتكون أي منظمة من عناصر داخلية متداخلة فيما بينها تشكل البيئة الداخلية لها التي ينبغي تكييف عناصرها وفقا لآليات عمل الحكومة الالكترونية، وينبغي التركيز خصوصا على:

([1]) _ ا لعمري سعيد بن معلا، **المتطلبات الإدارية والأمنية لتطبيقات الإدارة الالكترونية**، رسالة ماجستير غير منشورة، الرياض:جامعة نايف للعلوم الأمنية،2003، ص 20.

([2]) _ عبد الرزاق سعد القرني، **تطبيقات الإدارة الالكترونية في الأجهزة الأمنية:دراسة ميدانية على ضباط شرطة منطقة الرياض**، (رسالة ماجستير غير منشورة في العلوم الإدارية ، الرياض: جامعة نايف للعلوم الأمنية ، قسم العلوم الإدارية،2007)،ص. 32.

([3]) _ ا لعمري سعيد بن معلا، **المرجع السابق**، ص. 25.

أ- إحداث تغييرات في الثقافة التنظيمية لاستيعاب مفردات العمل الالكتروني الجديدة، حيث تصبح العمليات الالكترونية ركيزة أساسية في الثقافة التنظيمية وذلك بهدف تلافي القوى المناوئة للتغيير[1].

ب- إحداث تغييرات في الهيكل التنظيمي وما يرتبط به من كافة العناصر الأخرى كطرق الاتصالات وتبادل المعلومات، المهام والمسؤوليات، الصلاحيات والعلاقات الداخلية الأفقية والرأسية، العلاقات العامة[2].

5. تدريب وتعليم العاملين وتوعية وتثقيف المتعاملين: تعتبر عملية التدريب والتعليم سمة المنظمات المعاصرة، حيث يلعب عنصر التدريب والتعليم دورا حاسما يمكن المنظمات من التكيف مع البيئة الخارجية عن طريق إعداد العنصر البشري الذي يتميز بالكفاءة والفعالية في إنجاز العمال، وجعله أكثر استجابة لكافة مراحل التصميم الأساسية داخل المنظمة، وأكثر من ذلك يجب مراعاة البرامج التعليمية لمواكبة متطلبات الحكومة الالكترونية، والتخلي عن النظم القديمة. ويهدف التعليم والتدريب إلى الرفع من القدرة المعرفية لكافة العاملين في المنظمة من أجل تمكينهم من مواكبة النظم الالكترونية الجيدة.

بالإضافة إلى ذلك ينبغي توعية أفراد المجتمع بثقافة الحكومة الالكترونية وتهيئة الاستعداد النفسي والسلوكي والتقني والمادي وغير ذلك من متطلبات التكيف مع تطبيق الحكومة الالكترونية.

كما أن تطوير القدرة المؤسساتية في المنظمات، مثل التنمية السياسية، وإصلاح القطاع العام، أطر قانونية رسمية، تخطيط استراتيجي، وإدارة التغيير، بالإضافة إلى تنسيق العلاقات بين الحكومات سيكون مطلوبا لتنسيق عملية التحويل بأهداف التطوير الحالية، بل ويسهل تبادل المعلومات بين الكيانات المختلفة التي تكون نظام الحكم.

علاوة على ذلك فإن بناء الإدراك الواقعي لقيمة وأهمية تكنولوجيا المعلومات والاتصال ضمن الحكومة والمجتمع بشكل عام يجب أن تعتبر من ضمن الأولويات.

وتحتاج البنية التحتية التنظيمية إلى درجة كفاءة عالية، فالبنية التحتية يجب أن تكون مرنة ومتجاوبة ومتكيفة[3]، وتحتل مصفوفة البنية التحتية مكانة مهمة في تقييم الأنظمة الداخلية باستمرار، والتعليم والتحسين...، وتوضح مصفوفة الجدول الآتي قائمة مجردة لبيانات صغيرة تساعد على وصف البنية التحتية.

---

(1) _ علي محمد عبد العزيز بن درويش، **المرجع السابق**، ص. 189.

(2)_ أبو مغايض ،**المرجع السابق**، ص، 189.

(3) _ Dawn N. Jutla, Peter Bodorik, Terrance weatherbee. « **government in execution: building organizational infrastructure**». http://is2.lse.ac.uk/asp/aspecis/20020019.pdf, Page Web consultée le: 03/09/2007, P.14.

جدول رقم (06) مصفوفة مقترحة للبنية التحتية التنظيمية للحكومة الإلكترونية:

حضور البنية التحتية التنظيمية للحكومة الإلكترونية	حضور إطار قابل للعلاج إجرائيا تقنيا في الحكومة الالكترونية
درجة اكتمال البنية التحتية – التنظيمية	فعالية البنية التحتية – التنظيمية
نسبة الشركاء إلى الشركاء المحتملين في شبكة أصحاب الحصص (Starkholters)	نسبة الرأسمال بشري /الرأس المال البشرى المطلوب
النسبة المئوية (%) للخدمات على الخط (on liane)	درجة التفاعل بين الوكالات
النسبة المئوية (%) الكلفة العليا التي هي غير مؤتمتة (non automated)	استعمال مقاييس الأداء الرئيسية
النسبة المئوية (%) لبرامج الحكومة الإلكترونية الناجحة	النسبة المئوية (%) من تكامل النظام الإقليمي الاتحادي
شمولية أنظمة تقييم الأداء البشري	نسبة المكافئة المأخوذة للخطر

source: dawn.N julta, peter bodorik,Terrance weather bee, **Op Cit**, P. 1470"

وعلى هذا الأساس فالبلدان يجب أن تخطط أهداف حكوماتها الالكترونية بعناية بتطبيق هيكلة الوقت "Time frames" والمراجع "ressources " قياسا مع درجة العقبات والأخطار، وذلك من أجل التغلب عليها وضمان نجاح العملية خصوصا أثناء المراحل الجديدة، فالتعلم من دروس البلدان الأخرى التي كانت في صدارة مشاريع الحكومة الالكترونية وذلك من أجل تفادي التجربة المكلفة والمدخل الخاطئ، ويعد ذلك ضروريا؛ لكن مع الأخذ بالحسبان المقومات الجغرافية، السياسية، الاجتماعية، الثقافية، الاقتصادية، والبيئية وكافة العناصر الضرورية التي تستدعي الانتباه للبلدان محل التجربة.

خلاصة القول تعد المتطلبات التنظيمية- الإدارية مطلبا حاسما للتحول نحو الحكومة الالكترونية تساهم فيه كافة الإدارات، الإدارة العامة والخاصة داخل الدولة عن طريق إتباع سياسات قطاعية بهدف التحول الجذري في عمليات واسعة لها، وذلك فيما يتماشى مع روح الحكومة الالكترونية، فالتعثر في أحد المتطلبات التنظيمية السابقة الذكر يعني الفشل التام لتحول الحكومة الالكترونية، وبالتالي خسارة فرصة أكيدة للدولة.

خامسا: المتطلبات التشريعية – القانونية:

إن تطبيق الحكومة الالكترونية يقتضي إعداد منظومة قانونية متجاوبة مع تطبيقاتها على كافة الأقسام والوحدات والإدارات داخل الدولة وعلى مستوى كافة الجهات والقطاعات الاقتصادية، السياسية، والاجتماعية.

بالإضافة إلى ما سبق تشمل التشريعات الخاصة بالحكومة الالكترونية جانبا مهما آخر يتعلق بقضايا تجريم اقتحام المواقع الالكترونية أو إتلافها، وتجريم انتهاك الخصوصية، وتجريم انتهاك سر التوقيع الالكتروني وتحديد الهوية الشخصية بشكل الكتروني؛ وتشريعات تواجه أوجه فك التشابك بين الإدارات الحكومية بما يكفل مرونة توفير الخدمات؛ وتشريعات تنظم نشر المعلومات[1]...

وعلى هذا الأساس فإن تأثير وتأثر الحكومة الالكترونية بالقوانين المعمول بها في الدول وأنماط العمل السائدة أمر غاية في الأهمية، وبالتالي فإن المطلوب تغيير وتعديل القوانين الكفيلة لتتلاءم مع متطلبات الحكومة الالكترونية[2]. ويقتضي الأمر تضافر كافة الجهود من أجل إعداد منظومة قانونية تستجيب لمتطلبات المتابعة القضائية والحماية القانونية والجنائية.

سادسا: <u>متطلبات البنية التحتية: التقنية – الفنية:</u>

تعد البنية التحتية التقنية الجزء المهم من الحكومة الالكترونية ومطلبا أساسيا، وفي كثير من الأحيان يشار اعتباطا على أن البنية التحتية كالانترنيت والحواسيب على أنها الحكومة الالكترونية كمفهوم تقني بحت، لكن في واقع الأمر تشكل البنية التحتية التقنية الجزء المهم أو البناء الظاهر في الحكومة الالكترونية، بل تعد البنية التحتية هي المكون الطبيعي لمشروع الحكومة الالكترونية، وبدونها فلا يمكن قيام المشروع، فكلما كانت البنية التحتية قوية كلما زادت قدرتها على الوفاء بمتطلبات تطبيق الحكومة الالكترونية[3].فقلة التكنولوجيا تعتبر عائقا رئيسيا للبلدان التي تهدف إلى تطبيق ديناميكية الحكومة الالكترونية كما قد تشكل الأنظمة التقليدية عقبات كبيرة أيضا للتغيير، بالإضافة إلى الخصائص السكانية والجغرافية لمختلف المناطق من إقليم الدولة، مرفوقة بتوزيع النشاطات الاقتصادية التي قد تشكل تحدي قوي يطرح في فضاء بناء البنية التحتية لتكنولوجيا المعلومات والاتصال إذا توجهنا إلى السوق وحدّه وما يفرضه من بنية تحتية[4].

وعلى هذا الأساس فإن بناء تكنولوجيا المعلومات والاتصال يحتاج إلى دراسة علمية معمقة للدولة على مختلف الجوانب الجغرافية، السكانية، الاقتصادية، الثقافية، الطبيعية، بحيث تلعب مختلف الجوانب السابقة الذكر محددا أساسيا لنوعية البنية التحتية التي يجب أن تترافق وتتماشى مع متطلبات الحكومة الالكترونية، فعلى سبيل المثال قد تشكل الجغرافيا الطبيعية عائقا في بناء البنية التحتية الاتصالية، والتوزيع السكاني اللامتوازن داخل إقليم الدولة، حيث تعاني بعض الأقاليم من كثافة سكانية عالية، في حين لا تتوفر بعض الأقاليم على كثافة سكانية تستدعي بناء منشآت اتصالية قاعدية.

([1]) _ علي محمد عبد العزيز بن درويش، **المرجع السابق**،ص. 11.

([2]) _ **المرجع السابق.**

([3]) _ محمد بن علي الريامي، **المرجع السابق**، ص.08.

([4]) _ from e-government to e-governance :a paradigm shift , **Op Cit** ,P. 12

وعلى هذا الأساس فإن بناء البنية التحتية لتكنولوجيا المعلومات والاتصال يجب أن تكون بناءا على تقييم يتم وفقا للمتطلبات والنتائج المرجوة من تخطيط أو تنمية الحكومة الالكترونية، فأي خلل في بناء تكنولوجيا الإعلام والاتصال سيكلف المكلفين بمشاريع الحكومة الالكترونية ثمن باهض ويجعل منها عملية عاطلة[1].

بناءا على ما سبق تمثل البنية التحتية – التكنولوجية العمود الفقري للحكومة الالكترونية حيث تخلق ثروة الارتباطات الالكترونية التي تدعم سمة الاتصال للحكومة الالكترونية وتتراوح من[2]: ارتباط ضمن الحكومة، ارتباطات بين الحكومة والمنظمات الغير الحكومية والمواطنين حيث يقوي ذلك عملية المساءلة، ارتباطات بين الحكومة ومجال الأعمال والمواطنين حيث يحول ذلك طريقة تقديم الخدمات، ارتباطات بين وضمن المنظمات الغير حكومية التي تدعم التعلم والفعل المنسق، وارتباطات ضمن وبين اللجان (الجمعيات) الاجتماعية، التي تساهم في تطوير البنى الاقتصادية الاجتماعية...الخ

ومن خلال ما سبق تدعم تكنولوجيا المعلومات والاتصال مختلف الارتباطات السابقة حيث تشكل مجتمعة الحكومة الالكترونية بالإضافة إلى العوامل البشرية والفنية، وتتراوح البنية التحتية التكنولوجية من الانترنيت إلى الحواسب بالإضافة إلى الشبكات الداخلية والخارجية، شبكات الاتصالات عبر الأقمار الصناعية. وفيما يلي عرض وجيز لمختلف البنى التحتية – التكنولوجية:

1- الأنترنيت: The Internet:

تمثل الانترنيت ركيزة ومطلب أساسي للحكومة الالكترونية، فلا يمكن تصور حكومة الكترونية بدون انترنيت، وأكثر من ذلك لا بد من وضع شبكة انترنيت قوية مع تزويدها بخبراء تقنيين يعملون دوما على صيانتها واستغلالها أحسن استغلال.

فمن الناحية التاريخية يعود ظهور مفهوم الحكومة الالكترونية إلى بداية التسعينات ويرتبط ذلك بظهور الانترنيت، حتى أنه في كثير من الأحيان يلاحظ الاستعمال الاعتباطي لمفهومي الانترنيت والحكومة الالكترونية على نحو متبادل؛ ولكن في حقيقية الأمر أن العلاقة بين الحكومة الالكترونية والانترنيت تتمثل في كون إدخال الانترنيت في العمل الإداري الحكومي– الإدارة العامة. من خلال تقديم الخدمات حيث عرفت مختلف التطبيقات مفهوم الحكومة الالكترونية. فما هو تعريف الانترنيت وكيف تشكل دعامة ومطلبا أساسيا للحكومة الالكترونية.

---

(1) _ Jerzy and Zremeeta and Richard Kerby « **e-government providing value to citizens»** ”6th global forum on reinventing government towards practice and transparent governance, 24-27 may 2005, Seoul, P. 03.

(2) _ Panggitis German akos, et all, **«towards The definition of an e-government benchmarking status methodology»** http://www.media.uoa.gr/~pgerman/publications/published_papers/Towards_the_definition_of_an_eGov_benchmarking_status_methodology.pdf, Page web consultée le: 05/10/2007, P.02.

تعرف الانترنيت على أنها شبكة الشبكات، فهي عبارة عن مجموعة عالمية من ارتباط الحاسبات التي بإمكانها تبادل البيانات والأخبار والرأي، وهي تمثل جانبا ووسيلة اتصالات مهمة، فالانترنيت أصبحت اليوم تشكل أرضية الطرق الجديدة في تنفيذ الأعمال، كما تشكل أفضل طريق للحكومات في تسليم الخدمات الحكومية وتساعد على التعليم مدى الحياة[1].

فعلى خلاف وسائل الاتصال الأخرى كالهاتف أو الراديو أو التلفزيون، فإن الإنترنيت تشكل وسط اتصال "متعدد إلى متعدد many to many" حيث يجادل "جون غاي John Gage" بقوله[2]:

«..الانترنيت ليست شيء، مكان، تكنولوجيا وحيدة، أو نمط حكم: هي اتفاقية في لغة أولئك الذين بنوها، هي نظام، طريق تعرف، إن ما أذهل هذا العالم هو الانتشار المثير لهذه الاتفاقية، اكتساح عبر كل المناطق تجارة، اتصالات، حكم، ويعتمد ذلك على تبادل رموز...».

لقد أصبحت الانترنيت الوسط الاجتماعي الأكثر استقطابا لفئات المجتمع، شباب، رجال أعمال، تجار،...ففي أربع سنوات منذ ظهورها وصل عدد مستعملي الانترنيت مليون مستعمل، على النقيض من ذلك أخذ الراديو 38 سنة ليصل هذا الرقم، والتلفزيون 13 سنة، والحاسب الشخصي 16 سنة للوصول إلى نفس هذا الرقم على الرغم من نموه الذي شهد انفجارا كبيرا، ويوجد اليوم 10% من السكان العالمي عبر الانترنيت[3].

فلقد لاحظ "روبرت ميتكالف Robert Metcalfe " وهو مخترع مشارك في الانترنيت (شبكات الاتصالات المحلية docalarea Notworking (LAN))، أن قيمة الشبكة تنمو بشكل متناسب مع عدد المستعملين[4] مما يؤكد أهمية الاتصال الشبكي كوسيلة مهمة لإنجاز المهام في العصر الحالي.

ومن خلال ما سبق يشير وقت الانترنيت إلى الحقيقة بأن النشاطات الأكثر هي محتملة، وبالتالي فإن وقت العمل في الإنترنيت يمكن أن يكون مصدر للمنافسة فالأكثر قدرة على التحكم يكون أكثر قدرة على السيطرة والصمود.

2- الانترنت: The Ethernet:

تشكل الانترنيت الشبكة الخارجية للحكومة الالكترونية التي ساهمت في تغيير النظرة القائمة على أن تكون القدرات الجوهرية كلها داخل المنظمة، وأن يتم التحول داخليا من أجل التحول باتجاه التكامل الافتراضي الذي يقوم على أساس القدرات الجوهرية يكون بعضها داخل المنظمة ويكون

---

(1) _ Emmenul .C Dallana, **Op Cit,** p09
(2) _ John Gage **«Decentring society »** ,
http//:www.civmag.com/articles/9910E03.html10/31/2000/, Page web consultée le: 12/07/2007, P. 12.
(3) _ Emmanul C Dallama, **Op Cit**, P.09
(4) **_ Idem.**

البعض الآخر خارج المنظمة[1]. ومن هنا سعت المنظمة إلى توسيع شبكتها الداخلية إلى شبكة خارجية التي تم ترقيتها بواسطة الانترنيت من خلال مشاركة عملائها ومختلف الفاعلين الذين لهم علاقة وطيدة بالمنظمة من خلال الاشتراك في المعلومات وقواعد البيانات، ولكن على أساس صلاحيات ومهام محدودة.

فالشبكة الخارجية تمكن العملاء أو الجمهور من تقاسم مستودعات وقواعد وبيانات المنظمة من أجل المساهمة في تطويرها بنفس القدر الذي تستخدم المنظمة صلاتها الخارجية لتطوير علاقاتها وقدراتها، والتي يكون الكثير منها خارج المنظمة، ولكن تساعدها شبكتها الخارجية على تحويلها إلى قدرات داخلية[2].

وفقا لما سبق تتسع الشبكة الخارجية للحكومة الالكترونية وفقا لحجم التعاون وتضمن المنظمات التي تشترك في نفس الخدمات ولها أهداف موحدة مما يحقق التكامل بين هذه التنظيمات من حيث التدريب والتعليم وتبادل الخبرات، وتعتبر شبكة الانترنيت شبكة خاصة أو ذات خصوصية عالية وذات أمن عالي مقارنة بالانترنيت وبالتالي الولوج إلى هذه الشبكة يكون ذو مغزى محدد تحدده مختلف الاتفاقيات بين المتعاملين داخل هذه الشبكة ولا يتم الدخول إليها إلا لمن يملك الحق في ذلك.

3- الانترانيت: The Intranet:

تشكل الانترانيت الشبكة الداخلية وهي بمثابة الويب الداخلي (Intranet Web) وهي شبكة مصممة لخدمة الحاجة إلى المعلومات داخل المنظمة باستخدام مفاهيم وأدوات الويب وقدرات الانترنيت، وتسمح للموظفين داخل المنظمة الحصول على البيانات والمعلومات وتبادلها فيما بينهم بغض النظر عن حجم هذه المنظمة أو امتداد أطرافها الجغرافي، كما أن الشبكة الداخلية تقدم نظام البريد الالكتروني العالمي والوصول عن بعد، وأدوات التشارك الجماعي وأنظمة تقاسم برمجيات التطبيق[3].

ومن خلال ما سبق تمثل الانترانيت شبكة محدودة ضمن شبكة أكبر هي الانترنيت وذلك بالاستفادة من مزاياها في الاتصالات عن طريق إنشاء شبكة صغيرة هي الانترانيت التي تعمل على اغناء المنظمة بالمعلومات وتقاسمها بشكل دوري والاستجابة الفورية بين الوحدات والأقسام الإدارية من خلال البريد الالكتروني، كما تساهم هذه الشبكة في عقد مؤتمرات وندوات داخل المنظمة مهما كان امتدادها الجغرافي.

---

(1) _ علي محمد عبد العزيز بن درويش، **المرجع السابق**، ص. 27.

(2) _ **المرجع السابق**، ص. 26.

(3) _ نجم عبود نجم، ، **الإدارة الالكترونية: الإستراتيجية والوظائف والمشكلات**، (السعودية: دار المريخ للنشر، 2004)، ص. 35.

4- **الحاسب الآلي:** يأتي الحاسب الآلي في مقدمة البنية التحتية لتكنولوجيا المعلومات والاتصال وتتضح أهميته في التسميات المختلفة التي أخذها العصر الحديث الذي يطلق عليه البعض عصر الحاسوب أو الكمبيوتر أو عصر الثورة الحاسوبية، ويعتبر قمة إنجازات الثورة العلمية في القرن العشرين، ويعد من أهم الركائز الأساسية التي ساهمت في تفاعل الإنسان مع مختلف التكنولوجيات الأخرى، ويعتبر كمدخل مهم لمختلف التطورات التي شهدتها البشرية منذ ظهوره.

يعرف الحاسوب على انه آلة الكترونية يمكن برمجتها لكي تقوم بمعالجة البيانات وتخزينها واسترجاعها وإجراء العمليات الحسابية والمنطقية عليها[1].

وتأتي أهمية الحاسوب للحكومة الالكترونية من كونه يشكل جوهر العمليات الالكترونية الاتصالية، وظهرت أهميته قبل ظهور مفهوم الحكومة الالكترونية كمفهوم نظري حيث ساهم الحاسوب منذ ظهوره بطريقة مباشرة أو غير مباشرة في تحسين إنتاجية المنظمات كما ونوعا وتحسين نوعية المعلومات وتوفيرها وسرعة الوصول إليها في الوقت المناسب وتسهيل مهمة اتخاذ القرارات.

فلقد وفر الحاسوب للإنسان مقومات تمكنه من العمل الالكتروني، تمثلت في القدرة على تخزين المعلومات بكميات هائلة ضمن أحجام صغيرة، حيث ساهم في تحويل الملفات الورقية الكبيرة الحجم إلى ملفات الكترونية في وسائل تخزين الكترونية صغيرة الحجم، وكذلك معالجة البيانات أو المعلومات المخزنة الكترونيا، سرعة هائلة، معالجة الكترونية –حاسوبيا– طبقا لما يضعه الإنسان من إجراءات وحسب متطلباته[2].

5- **مختلف الأساليب الاتصالية الأخرى:**

لا تتوقف البنية التحتية التقنية للحكومة الالكترونية عند أنظمة الكومبيوتر بل تتعداها إلى مختلف وسائل الاتصالات الالكترونية الأخرى، السلكية واللاسلكية، كشبكات الاتصالات بواسطة الكابلات كالألياف البصرية وبالتالي يعتبر الاهتمام بمختلف شبكات الاتصالات الأخرى في مجتمعاتنا المعاصرة متغيرا وأمرا ضروريا لا بد منه لأي بلد يطمح إلى التطور وفيما يلي تقسيم لأهم وسائل الاتصالات الضرورية للحكومة الالكترونية[3]:

1- الاتصالات السلكية.

2- الاتصالات اللاسلكية:

---

(1) _ الموسى عبد الله عبد العزيز، **استخدام تقنيات الحاسوب والمعلومات في التعليم الاساسي**، (الرياض: مطبعة مكتب التربية لدول الخليج العربي، 2002)، ص. 11.

(2) _ بكري، سعد علي الحاج (2001)، **"العمل الكترونيا وأفاق المستقبل"** ، مجلة الفيصل، عدد: 296، ابريل/ مايو، ص. 41..

(3) _ للمزيد من التفصيل ينظر: علي محمد بن درويش، **المرجع السابق**، ص ص. (33-34).

أ- الخطوط الهاتفية Téléphone Line وذلك بأنواعه المختلفة، الثابت، النقال، الناسخ (الفاكسيسل)، الآلة الكاتبة عن بعد Tele Type ، المرئي Picture Phone .

ب- الكيابل المحورية Coaxial Cable (Coax)

ت- كيابل الألياف الضوئية Feber Optic Cables

ث- الأقمار الاصطناعية (Satellites)

3- أجهزة التحكم بالاتصال(communication control driver)

ا- أجهزة الإرسال والاستقبال، ب- أجهزة المضاعفة والتوجيه، ت-المعالج الأمامي، ج - وحدة المعالجة في الحاسب الضيق...الخ

ومن خلال ما سبق تمثل مختلف وسائل الاتصالات الأخرى مطلب ودعامة أساسية لا يجب الاستهانة بها في بناء البنية التحتية التقنية للحكومة الالكترونية إلى جانب تكنولوجيا المعلومات والاتصال NTIC، فاعتماد الوسائل الاتصالية الحديثة الصنع مطلب أساسي للحكومة الالكترونية، حيث تعاني الدول وخاصة النامية في الاعتماد على تكنولوجيات الجيل الأول التي تعتبر في كثير من الأحيان بالنسبة للدول المتقدمة ارث حضاري يعود إلى بداية الثورة الحاسوبية في حين تعتمدها الدول النامية كتكنولوجيا ذات عطاء في بدايتها الأولى.

خلاصة القول يمثل ما سبق أهم المتطلبات الأساسية للحكومة الالكترونية فالإخلاء بأحد عناصر المتطلبات يعني الفشل الحتمي، وتتفاوت درجة أهمية هذه المتطلبات، ويبقى التنسيق بينها عنصر ضروري بل ويشكل مطلبا أساسيا إلى جانب المتطلبات الأخرى التي لا يمكن أن نستثني منها متطلبات أخرى كالمتابعة لمراحل تحقيقها، ودرجة الوفاء بها ويعتمد ذلك على عناصر أخرى مثل القياس، المراجعة، التأمين، الأداء، المتابعة، المراقبة...

المطلب الثاني: استراتيجيات تطبيق الحكومة الالكترونية:

قبل استعراض مختلف الاستراتيجيات، فمن خلال اطلاعنا على مختلف الأدبيات التي تناولت الاستراتيجيات فأنه يمكن الخلوص إلى الملاحظة التالية، وهي أن هناك خلط بين الاستراتيجيات والتطور المرحلي للحكومة الالكترونية، والذي يراه الملاحظ جراء مراحل معينة من التطور على مستوى الدولة جراء تطبيقات الحكومة الالكترونية، عليه فان تناولنا هنا للاستراتيجيات يكون بناءا على وصف ذو بعد استراتيجي، أي وصف للمراحل التي يجب أن تكون عليها الحكومة الإلكترونية في كل مرحلة.

بداية نؤكد على إن الحكومة الالكترونية ليست إستراتيجية سهلة المنال، لذا ينبغي الوقوف على كافة المعطيات والمتغيرات الاقتصادية والاجتماعية والسياسية للبلد لان تذليل الصعوبات يعد شرط أساسي نحو الانطلاق في إستراتيجية الحكومة الالكترونية، ولا ينبغي الانقياد نحو السيل الجارف من الوعود الغير مبنية على حقائق علمية مؤدية إلى الواقع.

وبناءا عليه فان تطبيق إستراتيجية الحكومة الالكترونية ليست عملية تغيير خطي linear change تقود بشكل مستمر إلى التحسين بشكل نظري، ففي المجتمعات المعقدة جدا التي تتفاعل فيها العمليات مثل الثقافة، الجغرافيا، السياسة، ومن اجل نيل التقدم الاقتصادي، المقترن باجهادات وإرهاصات العولمة، يمكن لذلك أن يؤدي إلى تفاعل وفق طرق غير متوقعة ومجهولة، فعلى خلاف التطوير أو التنمية في قطعة معقدة في إعادة هندستها فذلك ليس عملي ومعقول في تأثير نموذج حكومة الكترونية على دولة بنفس الطريقة نفسها في تلك النماذج الأخرى بصورة حتمية من خلال تصميم واختيار الشيء نفسه[1].

وعليه يوحي ما سبق بان الانطلاق نحو إستراتيجية وطنية لا ينبغي التأكيد على أنها ذات جدوى وفائدة بغض النظر عن كافة الظروف المحيطة بهذه الإستراتيجية والدليل على ذلك تحويل بعض الاستراتيجيات من المستوى الوطني إلى المستوى المحلي، فالتغيير الخطي عموما يجب أن يعتبر عملية متوقعة يمدنا ببعض الإشارات في الاستراتيجيات التي يواجه بها صناع السياسة تأثير التغيير الهائل الذي يمكن حدوثه.

وبالتالي غياب استيراتيجية دقيقة ومقبولة يعني في اغلب الاحيان، زيادة كلفة التنمية والتطور، ومزيد من الفوضى بين الشركاء بخطر الفشل، وعلاوة على ذلك فان الاستراتيجية تساعد المدراء في مراقبة تقدم تطبيق الحكومة الالكترونية [2]، ونظرا لأهمية الإستراتيجية في التنبؤ بالمستقبل فان ذلك يؤدي إلى توقع المشاكل المستقبلية وتقديم التغيرات على الإستراتيجية أثناء التطبيق كما تساعد على قياس الأهداف المنجزة حيث تعتبر مرآة الحكومة الالكترونية.

وعلى هذا الأساس تظهر الإستراتيجية في رؤية أصحاب الحصص المختلفين التي يجب أن تحوي التوقع المستقبلي، و ذلك من خلال الإجابة على العديد من الأسئلة أهمها[3]: ما الذي ننجز من اجل ضمان التنسيق بين مختلف الأقسام والوحدات، فالأرضية تعبر عن رؤية في انجاز أولويات السياسة حيث يعد ذلك ضروريا لكل الشركاء في تعريف الرؤية، الأمر الذي يسهل قبول الإستراتيجية بين الإدارات، ويخفض الأخطار الناتجة عن النزاع الداخلي، وبالتالي دعم هذه الإستراتيجية على المستوى السياسي بهدف نجاحها.

---

(1) _Michal Blakemore, and Roderie Dullon, « **E-government e-society and Jordan: strategy, theory, practice, and assessment** ». http://131.193.153.231/www/issues/issue811/blake more/index.html Page web consultée le : 01/05/2007, P. 01.

(2) _ Andréa f .realini. « **G2G E- government; the big challenge for Europe** », http //:www..iff urizh.ch/egov /diplomarbiel realini pdf, Page web consultée le: 01/01/2008, P .53.

(3) **_Idem**.

فعلى المستوى العملي يعتبر نيل الحكومة الالكترونية من الأهمية الإستراتيجية للحكومات، وعلى هذا الأساس تتبنى الحكومات مدخل التطوير عبر مراحل لضمان التطبيق الناجح، ويشير إلى ذلك كل من (waton bellamay and taylor,1944 west 2001/ li 2003,Carrick2003,Mundy2001) ففي قمة "ليزبون Lisbon 200" للمجلس الأوروبي، اقترح أربعة مراحل أساسية للمساعدة في تطوير خدمات الحكومة الالكترونية وهي:[1]

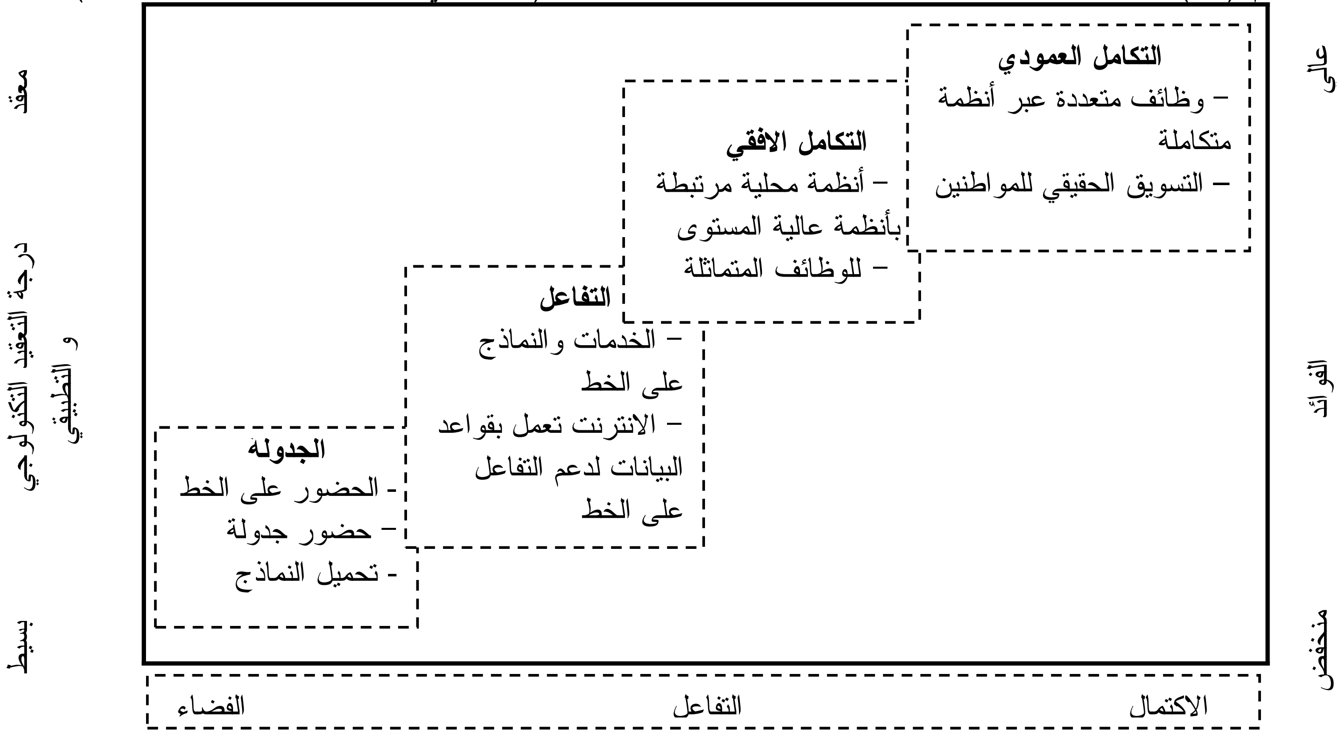
1. مرحلة المعلومات (تقديم معلومات عن الخدمة الحكومية)
2. مرحلة التفاعل (مرحلة النماذج القابلة للتحميل)
3. مرحلة القيام بالإجراءات وجها لوجه (إجراء الصفقات نماذج العمليات على الخط)
4. المرحلة التكامل (نموذج الخدمة الالكترونية متكاملة كليا)

وعليه فان هذا الإطار يشبه العديد من النماذج المعدة لتطبيق الحكومة الالكترونية وكمثال على ذلك، النماذج المطورة من طرف استشارة ديلويت delloite consulting، دائرة التحقيق المحاسبي الاسترالية، "كاب جرميني Cap Germini Ernest" و "يونج Young"[2]، ويعتبر نموذج (لين ولى Layne and lee 2001)، النموذج الأكثر استحواذا من حيث الاهتمام وفيما يلي تقديم **للشكل**.

(1) _ Scett Murry, Golden, et all «**implementation strategies for e-government: a stockholders analysis approach** » http//::www.si2.1sec.uk/asp/aspecis/20040151.pdf. Page web consultée le: 02/02/2008. P02.

(2) _ **Idem** .

شكل رقم:(05) ابعاد ومراحل تطوير الحكومة الالكترونية طبقا لـــ: (لين ولي2001 Layne and Lee)



<u>Source:</u> Visanth Weerakody et All, « **EXPLORING THE PROCESS AND INFORMATION SYSTEMS INTEGRATION ASPECTS OF E-GOVERNMENT** », *E*-Government Workshop ’05 (*e*GOV05), September 13 2005, Brunel University, West London UB8 3PH, UK, P. 05.

فمن خلال الشكل، فقد اتى "لين و لي" (2001) بهذا الاطارالمماثل للتحول التطبيقي للحكومة الالكترونية الذي يضمن مراحل عديدة، بداية من الجدولة catacoling، التفاعل Transaction، التكامل العمودي، والافقي. ففي المرحلة الاولى تتطلب الجدولة من الاجهزة الحكومية خلق مواقع ويب ساكنة لاحراز الحضور على الانترنت (وذلك بهدف تعدد معلومات الخدمة المقدمة للمواطنين)، اما في مرحلة التفاعل فان الحكومة تقدم وصلات على الانترنت للتفاعل توفر فرص القيام ببعض الاجراءات كدفع بعض الغرامات، تجديد الرخص، فهذا النوع من التفاعل الالكتروني يتميز نموذجيا باستعمال الاشكال والنماذج القابلة للتحميل الامر الذي يتطلب تفاعلا اقل مايمكن من طرف الموظفين الحكوميين.

اما التفاعل العمودي فانه يتطلب تكامل بين الوكالات المحلية و المركزية التي تضمن نفس الوظائف، والهدف من ذلك هو اعطاء تواصل مستمر بين قواعد البيانات المحلية والوطنية التي تشترك في مصدر معلومات مشترك، و بالتالي يؤدي ذلك الى تخفيض المخزون الغزير والتطاربات في

المعلومات المخزنة بشكل فردي، ففي المرحلة النهائية فان تطوير التكامل الافقي لا يقف عند المستويات المختلفة للحكومة لكن ايضا يتطلب تكامل عبر وظائف الحكومة ذاتها[1]

وبناءا على ما سبق يشير "لين ولي layn and lee 2001 " بان منافع الحكومة الالكترونية سندركها بشكل رسمي أثناء تكامل الخدمة بشكل كلي في المرحلة الرابعة ، فالتحدي في انجاز مثل هذا التغيير التنظيمي أدى إلى تبني مدخل التطبيقات المرحلي staged implementation approach – حسب الكبيسي واخرون 2001– فالعودة بالاقترابات للتطبيقات في القطاع العام تبرز لنا بشكل واضح هذه الاستراتيجية كالية مساعدة على التعلم التنظيمي organizational learning ويضيف قيمة عظمى للقضايا الاجتماعية والساسية، التي ستجد طريقها الى الحل[2]

بالإضافة لذلك يشير "غارتنرGartner" إلى أربعة مراحل في نموذج الحكومة الالكترونية وفيما يلي شرح مختصر لهذه المراحل[3]:

1– **مرحلة الحضور:** تتميز هذه المرحلة بتسارع المعمورة الى الفضاء الافتراضي او الفضاء المشترك على الانترنت، والهدف الاساسي هنا يتمثل في ارسال المعلومات مثل ارسال مهام مختلف الوكلات الحكومية، ساعات الافتتاح و من المحتمل ايضا ارسال بعض الوثائق التي لها صلة بالشعب.

2– **مرحلة التفاعل:** هذه المرحلة تتميز بمواقع الويب، التي تمدنا بامكانيات البحث، تحضير النماذج للتحميل، والارتباط بالمواقع الاخرى التي لها علاقة مع بعضها البعض، بالاضافة الى عناوين البريد الالكتروني للمكاتب للمسؤولين الحكوميين حيث تمكن هذه المرحلة الشعب من الدخول الى المعلومات الضرورية على الانترنت واستلام النماذج التي كانت تتطلب من قبل زيارة للمكاتب الحكومية.

3– **مرحلة التعاملات(transaction):** تتميز هذه المرحلة بالسماح للممثلين في تولي كل المهام على الانترنت، وبالتالي تتركز هذه المرحلة على تبني تطبيقات الخدمة الدائمة للشعب وذلك بالدخول على الانترنت، بالإضافة إلى استعمال الويب كقنوات مكملة لتقديم الخدمات النموذجية التي تنتقل في هذه المرحلة إلى التطوير الذي يتضمن تسجيل ودفع الضرائب[4]، تجديد رخص السياقة، دفع

---

(1) _ **Idem** .
(2) _ **Ibid**, P. 03.
(3) _ Gordon Stanffacher, **Op Cit**, PP: (11-12).

(4) _ كمثال ما يقوم به قسم جباية الضرائب في الحكومة الأسترالية بتطبيق جباية الضرائب وتصاريح الدخل عبر الانترنت معتمدا على تقنيات عالية التشفير. وأظهرت نتائج هذه الخدمة أن المواطنين الذين اعتمدوا على هذه الخدمة هم حوالي: 540.000 مواطن سنة 2002 وحدها بنسبة تفوق 52 % عن سنة 2001 مما يدل على نجاعة هذه الخدمة E-TAX وقد نشر قسم جباية الضرائب الحقائق التالية:=

الغرامات، بالإضافة إلى العديد من الخدمات التي وضعت بناءا على اقتراحات الطلبات على الانترنت كمبادرة الاقتناء الالكتروني، ويمثل ذلك اتجاه المرحلة بالنسبة للعديد من الوكالات والهدف منها وفورية أكثر للعديد من مبادرات الحكومة الالكترونية حول العالم، ولا يُمكن ذلك فقط توفير المنافع على مدار 24 x7 ساعة، لكن بالإضافة يعطينا ذلك فرص تطوير التداول عبر الوكالات، بالاشتراك في الخدمات .

4- مرحلة التكامل[1]: لهذه المرحلة هدف طويل المدى، لكن مبادرات الحكومات الالكترونية سواء وطنيا أو محليا، حيث تتغير بإعادة تعريف تقديم الخدمات الحكومية، وتوزيعها عن طريق نقطة وحيدة بالاتصال بالممثلين الأمر الذي يؤدي إلى الشفافية من طرف المنظمات الحكومية تجاه المواطنين، وتعتمد هذه المرحلة على آليات إدارة علاقة الزبون (costumer Relationship management) والطرق الجديدة والمناهج الجيدة القادرة على توزيع الخدمات البديلة، التي تشكل ثنائية العلاقة بين المواطنين والأعمال والحكومات، ويعزز ذلك قدرة الممثلين من المشاركة أكثر في النشاطات الحكومية مثل (الاستنادات الالكترونية، والتسويق الالكتروني) والأمثلة على ذلك تتضمن مواقع ويب عالية الضبط، أو الوكالات افتراضية تقوم بتقديم المعلومات إلى المواطنين، أين يمكن لهم دفع الضرائب، تجديد رخص السياقة، تقديم طلبات جوازات السفر، ومثل هذه التطبيقات تحتاج إلى علاقات زبونية قوية البنية، إدارة العلاقات لمعالجة العديد من الأسئلة، المشاكل والحاجات، كما تتضمن هذه المرحلة تطوير شبكات الانترانت التي بإمكانها ربط المستخدمين الحكوميين الذين يعملون في وكالات مختلفة.

= 1 – يستطيع قسم جباية الضرائب أن يعالج معظم التصاريح الضريبية عبر النظام E-TAX في معدل 14 يوم للتصريح مقارنة بالمعالجة الورقية والتي كان المعدل فيها 42 يوما.

2- أوقات الذروة في طلب الخدمة تتراوح ما بين السادسة مساء إلى العاشرة ليلا.

3- أظهر استطلاع قام به مكتب الجباية بأن 94 %من المواطنين الذي استخدموا نظام E-TAX سوف يستخدمونه في العام المقبل.كما أظهر الاستطلاع أيضا بأن 56 % من هؤلاء المواطنين لم يسبق لهم أن استخدموا نظام E-TAX في السنة الماضية.

(1) _ **Idem**.

خلاصة الفصل الأول:

خاتمة القول إن مفهوم الحكومة الالكترونية أسلوب متطور يحقق الأداء المتميز للمنظمات والحكومة جاءت وترسخت مع تكنولوجيا المعلومات والاتصالات وخاصة مع الانترنيت في منتصف التسعينات بالضبط، وهي كنتاج لتطورات مختلفة منذ عقد الستينات والسبعينات والثمانينات لأداء بعض الوظائف الإدارية البسيطة، لكن مع ظهور الانترنت أصبح مفهوم الحكومة الالكترونية شائع التداول بشكل رسمي كأداة مساعدة للحكومة الكلاسيكية الوطنية لتحقيق جملة من الأهداف، أهمها تحسين الخدمات المقدمة للمواطنين مع القضاء على مظاهر الفساد الإداري وبالتالي تعتبر آلية أو كمؤشر من مؤشرات الحكم الجيد good governance، ويعتمد تطبيقها على مجموعة من الاستراتيجيات المترابطة للوصول إلى مرحلة الجهوزية والنضج، ويقتضي هذا مجموعة من المتطلبات التكنولوجية التنظيمية، القانونية.

ومن هنا فمفهوم الحكومة الالكترونية يرتبط بالكثير من المفاهيم والممارسات سنأتي للإشارة إليها في الفصل الثاني.

الفصل الثاني

الفصل الثاني:الحكم الجيد والدعامات الأساسية المتصلة بالحكومة الالكترونية:

من خلال الفصل الأول أمكننا القول أن الحكومة الالكترونية أسلوبا متطورا يعتمد على التكنولوجيا لتحقيق العديد من الأهداف السياسية، والاقتصادية والاجتماعية، ويرتبط ذلك بما توفره الدولة من إمكانيات مادية وبشرية، ويحتاج ذلك إلى حكمانية عالية وقيادة متميزة، لذا فأن بلوغ الحكم الجيد من خلال الحكومة الالكترونية، لا يعني شيء دائم المنال، وعليه يعالج الفصل الثاني أهمية الحكومة الالكترونية كدعامة أساسية للحكم الجيد، محاولين الاقتراب بالممارسات الأكثر عملية في الحكومة الالكترونية التي تعالج مسألة الحكم الجيد، وأهم المفاهيم الأساسية المتصلة بالحكومة الالكترونية.وسنتطرق في المبحث الأول لمفهوم الحكم الجيد good governance وعلاقته بالحكومة الالكترونية، من خلال الوقوف على مفهوم الحكم الجيد ومبادئه الأساسية وعلاقته بالحكومة الإلكترونية. وفي المباحث التالية المفاهيم الأساسية المتصلة بالحكومة الالكترونية.

المبحث الأول:الحكم الجيد والحكومة الالكترونية: المفهوم والعلاقة

فمن خلال ما اشرنا إليه سابقا لاشك أن الحكومة الإلكترونية تمثل إحدى الممارسات الأكثر ارتباطا بالحكم الجيد، من خلال مجمل التعريفات التي اشرنا إليها سابقا، وعليه فإن تناول هذا المبحث يتمثل في ماهية آليات الحكومة الالكترونية التي تعزز الحكم الجيد داخل الدولة؟...وينطلق ذلك أولا من معرفة مفهوم الحكم الجيد ومبادئه، ومن ثم الإشارة في المطلب الثاني لأوجه الاقتران بين الحكم الجيد والحكومة الالكترونية.

المطلب الأول: الحكم الجيد: التعريف و المبادئ

يعد الحكم الجيد من المفاهيم الأساسية والأكثر رواجا في بداية القرن الواحد والعشرين، ويتضح ذلك من خلال ضخامة الأدبيات التي تناولت الموضوع، وذلك وفقا لمبادئ مختلفة، اقتصادية، تنموية، سياسية، اجتماعية، وتقنية...؛ بالإضافة إلى كونه من المفاهيم التي راعت اهتمام المنظمات الدولية وعلى رأسها الأمم المتحدة، والوكالات التابعة لها والمنظمات الغير حكومية والمعاهد المتخصصة في دراسات الحكم الجيد كمعهد الكونوليث للحكم الجيد، فما هو تعريف الحكم الجيد ؟

تعريف الحكم الجيد: Definition The Good Governance

بداية قبل تعريف الحكم الجيد يمكن القول أن أهمية الحكومة الالكترونية، أو تكنولوجيا المعومات والاتصال بصفة عامة لن تحتاج إلى تأكيد أهميتها بالنسبة لمكاتب الحكومة بدون استثناء، ومن جهة ثانية تم الاتفاق على أن الحكومة الالكترونية ليست بديلا للحكم الجيد، ولا يمكن إنكارها كأداة مهمة مساعدة في ذلك

الاتجاه[1]، لذا فان إدراك أهمية الحكومة الالكترونية بالنسبة للحكم الجيد ينطلق من تبصر مفهوم الحكم الجيد وعلاقته بالمصطلحات الإدارية التي تعتبر الحكومة الالكترونية واحدة من ضمنها، ومن ثم محاولة الوقوف على الآليات المرتبطة بالحكم الجيد بالنسبة للحكومة الالكترونية ....

إن الحكم الجيد[2] مفهوم حديث الاستعمال بصفة عامة في علم السياسة، إدارة عامة وبصفة خاصة أكثر إدارة التنمية، ويرتبط خصوصا بمفاهيم مثل الديمقراطية، والمجتمع المدني، والمشاركة الشعبية، وحقوق الإنسان، والتنمية الاجتماعية والمستدامة؛ وفي العقد الأخير من القرن الماضي ارتبط الحكم الجيد بإصلاح القطاع العام مباشرة[3]. ولعل أهم ما يتميز به الحكم الجيد هو استراتيجياته الابتكارية المرنة، حيث أصبح يستعار من استراتيجياته الكثير من الاستخدامات في مجالات الاقتصاد، والسياسة، والتنمية المستديمة، والتقدم مع تقليص حدة المشاكل...الخ[4].

وبصفة أدق يرتبط مفهوم الحكم الجيد – تاريخيا- بأهداف التنمية المقترحة من طرف المنظمات الدولية لتصبح حلبة الصراع والكفاح السياسي الكبير لتقدم المجتمع بشكل حسن وعصرنة العالم النامي...حيث يشير الحكم الجيد إلى تغيير في أجندة أعمال المنظمات الدولية خلال العقود الثلاث الماضية، ويرتبط الحكم الجيد بأحد اكبر الممارسات التي وصلت إليها أجندة أعمال هذه المنظمات كالأمم المتحدة[5].

وعموما يشير جدول أعمال المنظمات الدولية إلى ثلاث اتجاهات رئيسية يمكن تمييزها بشكل كبير، مرتبطة بأهداف التنمية التي سطرتها هذه المنظمات من بداية الثمانينات، وذلك وفق ثلاث منظورات مختلفة، حيث تميزت الثمانينيات ببرامج التعديل الهيكلي (SAPS)، وبداية من 1989 تغيرت المبادئ وتوسعت وفقا لاتفاق واشنطن. بينما رأت المنظمات الدولية بداية من التسعينات ضرورة الانتقال بأهدافها

---

(1) - Shri Sunil Soni, **«good governance or e-government »** http://www.yashada.org/organisation/conceptnote.pdf. Page web consultée le: 02/02/2008, P.01

(2) _ هناك العديد من المصطلحات المترادفة للمفهوم الحكم الجيد في اللغة العربية؛ كالحكم الراشد، الحكم الصالح، الحكمانية، الحاكمية؛ وبدرجة أقل، إدارة شؤون الدولة والمجتمع، الحكم الحسن؛ ويبقى في اللغة العربية المصطلح الأقرب لترجمة Good Governance هو الحكم الجيد، والذي يقابله في اللغة الفرنسية مصطلح la Bonne Gouvernance؛ وسيتم اعتماد في هذه الدراسة على الترجمة: (الحكم الجيد) على أساس أنها الترجمة الصحيحة والأقرب.

(3)_ Diego Daniele Navarra, **« The Governance Architecture of Global ICT programmes : A Case Study of E-Government in Jordan»** London School of Economics and Political Science, http://www.lse.ac.uk/collections/informationSystems/pdf/theses/navarra.pdf, Page web consultée le : 02/05/2008, P.38

(4) _ الأخضر عزي، غالم جلطي، **«قياس قوة الدولة من خلال الحكم الراشد: اسقاط على التجربة الجزائرية»**، http://www.ulum.nl/12.htm، موقع الويب اطلع عليه بتاريخ: 2008/06/02،

(5) _ **Ibid,** P.39.

والتغيير المؤكد نحو الانتقال إلى الحكم الجيد، والمؤكد للمرة الثانية، والموسع من قبل اتفاق مونتيري في 2002،(Monterrey Consensus in 2002)[1]، ويوضح الجدول الأتي أهم السياسات المختلفة الرئيسية، إلي غاية الوصول للحكم الجيد

جدول رقم(07) تطور المنهج التنموي بعد عام 1980

الثمانينات: برنامج التعديل الهيكلي	1989 اتفاق واشنطن	التسعينيات: الحكم الجيد
- الخوصصة - الإصلاح الضريبي - الإصلاح المالي - التحرير التجاري - تخفيض نسبة التبادل - تخفيض العجز المالي - إلغاء قيود تنظيم الأسواق - إصلاح السعر الزراعي	– الخوصصة – الإصلاح الضريبي – الإنفاق العام في الصحة والتعليم و...الخ – التحرير التجاري – سعر الصرف التنافسي – إلغاء قيود تنظيم سعر الفائدة – إلغاء قيود تنظيم الأسواق – الارتباط المالي – تأمين حقوق الملكية	– تأسيس مؤسسات القانون – صيانة البيئة السياسية الغير مستقرة – الاستثمار في الخدمات الاجتماعية الأساسية والبنية التحتية – حماية الطبقة الضعيفة _ حماية البيئة

Source: Diego Daniele Navarra, **Op Cit**, P.42.

انطلاقا مما سبق فلقد أثارت سياسات التنمية في دول العالم الثالث العديد من القضايا، والتي تتعلق بنزاهة الحكم وفعاليته في إدارة شؤون الدولة، ووضع هذه الأنظمة تجاه المنظمات الدولية والمساعدات الدولية، بالإضافة إلى قضايا الاستقرار السياسي والاقتصادي والسيادة التي تعتبر مبدأ أساسي لكل دولة.

ووفقا لذلك فقد أصبحت الحاكمية الجيدة – الحكم الراشد، أو الحكمانية، أو الحاكمية– هي الكلمة المحورية للتنمية الدولية، وهي مطبقة في كل القطاعات، وقد ظهر هذا المصطلح بشكل جلي في حقبة الثمانينات، أي في الوقت الذي بدأ فيه تطبيق برامج التعديل الهيكلي بشكل ميداني، والتي كانت تهدف وقتئذ إلى خلق النمو الاقتصادي، إلا أن ذلك لم يتحقق في كثير من البلدان النامية[2].

فلقد وجدت العديد من مؤسسات التمويل الدولية صعوبة في التوفيق بين احترام هذه المبادئ الأساسية، والحاجة إلى توجيه النظر إلى أهمية وسلامة أساليب الحكم، وقد وجد المسؤولين أن تعبير الحكم

(1) _ **Idem.**

(2) _ الأخضر عزي، غالم جلطي، **المرجع السابق**، ص. 01.

الجيد good governance مفيدا لهذا الغرض، وقد تمكنت المنظمات الدولية من الاختفاء وراءه لطرح العديد من القضايا الحساسة مثل:الفساد، الديمقراطية، وحقوق الإنسان[1].

بالإضافة إلى ذلك يشير بعض الكتاب إلى أن الوصول أو الاهتداء إلى الحكم الجيد كون مفهوم الحكم governance لا يتضمن على آلية معيارية، لأنه في تقديرهم أن بعض أشكال الحكم أفضل من بعضها البعض، وهكذا كثرت الأدبيات حول مفهوم الحكم الجيد good governance[2].

وبالتالي فان الحكم الجيد –حسب تأكيدهم– أمر غير مجادل فيه Non-controversialبالنسبة للعديد من وجهات النظر الغربية[3]، ورغم ذلك، ومن خلال الأدبيات المختلفة ظل يشكل مفهوم الحكم الجيد وجهات نظر مختلفة بين من يشكك في مفهوم الحكم الجيد كأداة هيمنة وسيطرة بقناع الإصلاح، بينما يشكك فريق آخر في فعاليته ونجاعته كآلية حقيقية لإصلاح الحكم على أن مفهوم الحكم الجيد يبقى مفهوم هامشي التأثير نظرا لطبيعة الخصائص، الاقتصادية، الاجتماعية، والسياسية لكل دولة.

لكن رغم ذلك فأن أهم النظرات الأساسية للحكم الجيد تشير إلى شيء عام، وهو أن مصطلح الحكم الراشد(الحكم الجيد) يرتبط بالعديد من أنواع السياسات العمومية و(أو) الخاصة، ويتميز بدلالة واقعية على مختلف المستويات الإقليمية للتدخل؛ فمن الحاكمية المحلية إلى الحاكمية العالمية، مرورا بالحاكمية الحضرية، إضافة إلى تلك الحاكمية المتعلقة بالمناطق الأوروبية والأسيوية للسياسات النقدية، التشغيل، المؤسسات شبكة المعلومات والانترنت[4]. وعليه فان الحكم الجيد مفهوم واجتهاد جماعي وتبقى المحاولات الفردية لتعريفه مختلفة. سواءا على المستوى الكلي أو الجزئي؛ وسواءا اقتصاديا أو اجتماعيا، أو إداريا؛ مع الحرص على سياسات أكثر عقلانية في كافة شؤون الدولة، ويعد عبارة عن سياسات ومجموعة من القواعد المساعدة على الالتزام بالتسيير الشفاف والمسؤولية العادلة في كافة الميادين، وذلك في إطار عام غير قابل للانتقاد.

فلقد أعطى التأكيد بالنسبة للسمات المختلفة من الحكم الصحيح أنها تتفاوت في مختلف المناطق لان القيم الاجتماعية تختلف، فعلى سبيل المثال ففي أكثر الثقافات الغربية يلاحظ التأكيد على مبدأ النفعية، التكديس...وفي ثقافات أخرى فان الرغبة في الانسجام والإجماع قد يتجاوز هذه المنفعة، كما تعطى بعض

---

(1) _ تغريد يحي أبو سليم، **المرجع السابق**، ص.97.

(2) _ Tim Plumptre, John Graham, **«governance and good governance: International and Aboriginal perspective»,** http://www.iog.ca/publications/govgoodgov.pdf .Page Web consultée le: 02/09/2007. P.11.

(3) _ **Ibid,** P.12.

(4) _ الأخضر عزي، غالم خلطي، **المرجع السابق**، ص. 03.

الثقافات أسبقية للحقوق الفردية بينما تنزع أخرى إلى الالتزام العام communal obligation، كما أن البعض يقبلون أولوية التطبيق الموضوعي لحكم القانون objective application of the rule of low، بينما يميل آخرون ويعطون وزن أكثر للتقاليد مثل العشيرة في اتخاذ القرارات كما أن بعض المجتمعات قد ترى في النمو الاقتصادي كهدف أساسي بينما يولي آخرون أهمية إلى الثرى الثقافي والتنوع[1].

بالإضافة يؤكد اتجاه أخر على أنه رغم حرص الحكم الجيد على الخصوصيات الثقافية والاجتماعية للعالم الثالث، إلا انه عند إشارته لمفهوم الحكم الحسن كأحد الشروط الأساسية للتنمية فانه يعد احد أكثر المفاهيم إثارة للجدل في دول العالم الثالث نظرا لما يطرحه من آليات ومنظومة قيمية قد تتشكك بصددها بلدان العالم الثالث[2]، مما يجعل مفهوم الحكم الجيد محل العديد من الاختلافات والانتقادات ويشكل حيز واسع لبناء تعريفات ومقاربات مختلفة للمفهوم، لغويا ومفهوماتيا.

وبناءا على ما سبق يبقى مفهوم الحكم الجيد محاطا بالجدل، ومن اجل الوقوف على المفهوم الحقيقي له نشير إلى أهم التعريفات الأساسية التي تبنتها المنظمات والهيئات الدولية من اجل توصيف وجهات النظر بصفة أدق.

بداية يعرف البنك الدولي الحكم الجيد good governance أو(استعمال القوة الحكومية use of governmental power) على انه[3]:«الصورة أو الخلاصة المتوقعة فيما يخص، سياسة عامة متنورة ومتفتحة، بيروقراطية متشبعة بأخلاقيات احترافية، ذرع أو طاقم حكومي مسؤول عن أعماله، ومشاركة مجتمع مدني قوية في الشؤون العامة، وكل التصرفات وفقا لقواعد القانون... »

بالإضافة إلى ذلك يصف برنامج الأمم المتحدة الإنمائي الحكم الجيد كما يلي[4]:«...بالإضافة إلى المشاركة والمساءلة والشفافية هو أيضا –أي الحكم الجيد- فعال وعادل ويروح لحكم القانون بإنصاف، فالحكم الجيد يضمن إسماع الأصوات الفقيرة، والأكثر ضعفا ودورها في اتخاذ القرارات من اجل اقتسام مصادر التنمية، والأولويات السياسية والاجتماعية، والاقتصادية المرتكزة والمستندة على الإجماع بين

(1) _ Tim Plumptre, John Graham, **Op Cit**, P.12.

(2) _ **المرجع السابق**، ص. 01.

(3) _ the definition of UNDP 1997,Driss Kettani, et all, «**good governance and e-government: towards a formal formwork of outcomes, impact assessment** » http://unpan1.un.org/intradoc/groups/public/documents/un/unpan031724.pdf. Page web consultée le: 20/01/2007, P. 02.

(4) _ **Ibid**, P. 03.

الشركاء الثلاث: القطاع الخاص والدولة والمجتمع المدني...» ويضيف "ميشال كامديسوس Michel Camdisses" على أن الحكم الجيد[1]:

«...مهم جدا للبلدان في كل مراحل التنمية فنظرتنا للحكم الجيد تركز على تلك السمات من الحكم الجيد التي تعتبر وثيقة الصلة برقابتنا للسياسات الاقتصادية الكلية، ويعني ذلك شفافية الحسابات الحكومية، واستقرار وشفافية البيئة الاقتصادية، والتنظيمية للنشاط الخاص...»؛ ويرتكز ذلك على عنصرين أساسيين وهما[2]:

أولا: تحسين إدارة الموارد العامة التي تغطي مؤسسات القطاع العام(الخزينة، المصرف المركزي، المقاولات العامة، الخدمة المدنية، ووظيفة التخطيط العامة؛ وبالإضافة إلى الإجراءات الإدارية، ومثال على ذلك: التحكم في الإنفاق، إدارة الموازنة).

ثانيا: تحسين التعاون بين المؤسسات المتعددة الجوانب، وبشكل خاص البنك الدولي واستعمال أحسن للمناطق التي تملك خبرة في هذا المجال.

فمن خلال التعريفات السابقة يتضح إحالة المؤسسات الدولية للحكم الجيد وربطه بعناصر التحسين من خلال اشتراكها في فهم مشترك لصيغة الحكم الجيد الذي يجب إحاطته بخواص أساسية كالانفتاح 'openness'، المساءلة 'accountability'، المشاركة ' participation'، وحكم القانون 'rule of Law'.

وبدقة أكثر يلخص الجدول الأتي العناصر التسعة للحكم الجيد-كما يحددها برنامج الأمم المتحدة الانمائيء- هذه العناصر غاية في الأهمية في تحديد تعريف الحكم الجيد، والتي تشير إلى مكوناته الأساسية؛ ويشير الجدول الآتي إلى ذلك:

جدول رقم(08)العناصر الأساسية المكونة للحكم الجيد وفقا لبرنامج الأمم المتحدة الانمائيء

1 المشاركة participation	كل رجل أو امرأة يجب أن يكون لديهم صوت في اتخاذ القرارات، إما مباشرة أو من خلال المؤسسات الشرعية الوسيطة التي تمثل مصالحهم مثل الاشتراك الواسع المبني على حرية الجماعة والنقاش، بالإضافة إلى سمة المشاركة في حرية بناءها.
2 حكم القانون Rule of Law	«الأطر القانونية يجب أن تكون عادلة ومفروضة بشكل نزيه خصوصا القوانين فيما يخص حقوق الإنسان »

(1) _ International Monterey Fund, publication service, « **good governance: the IMFs role** » http//::www.imf.org. page Web consultée le: 08/03/2008, P. 03
(2) _ **Idem**.

3 الشفافية transparency	«تبني الشفافية في تدفق المعلومات مجانا، فالعمليات والمؤسسات والمعلومات يجب أن تكون سهلة بالنسبة إلى المهتمين بها، والمعلومات يجب أن تكون كافية لكي تزودهم بالفهم ومراقبتها...»
4 سرعة الاستجابة Responsiveness	محاولة مجاراة المؤسسات والعمليات لخدمة الشركاء 'stakeholders'
5 التوجه نحو الإجماع Consensu orientation	«يتوسط الحكم الجيد المصالح المختلفة للتوصل إلى إجماع واسع من اجل تحقيق المصلحة العليا للمجموعة، وذلك ممكن بالسياسات والإجراءات »
6 المساواة	« لكل الرجال والنساء فرص تحسين حالتهم أو إبقاءها على الوضع الطبيعي »
7 الفعالية و الكفاءة	تعطي العمليات والمؤسسات نتائج التي تلبي الحاجات حينما نحسن استعمال المصادر والموارد.
8 المساءلة Accontability	«صناع القرار في الحكومة، القطاع الخاص، ومنظمات المجتمع المدني مسؤولون أمام الشعب بالإضافة إلى الشركاء المؤسساتيين 'institutional stokholders'، وتطلق هذه المسؤولية اعتمادا على المنظمة والقرار، سواءا داخليا أو خارجيا بالنسبة للمنظمة»
9 الرؤية الإستراتيجية Strategic vision	«القيادات والجمهور لهم منظور واسع وطويل المدى للحكم الجيد والتنمية الإنسانية سواءا، مع الإدراك بما هو المطلوب لهذه التنمية، بل يجب أيضا فهم التعقيدات الاجتماعية، الثقافية، والتاريخية التي يجب أن نضعها في ذلك المنظور 'perspective'»

Source: Driss Kittani et all, **Op Cit**, P. 05.

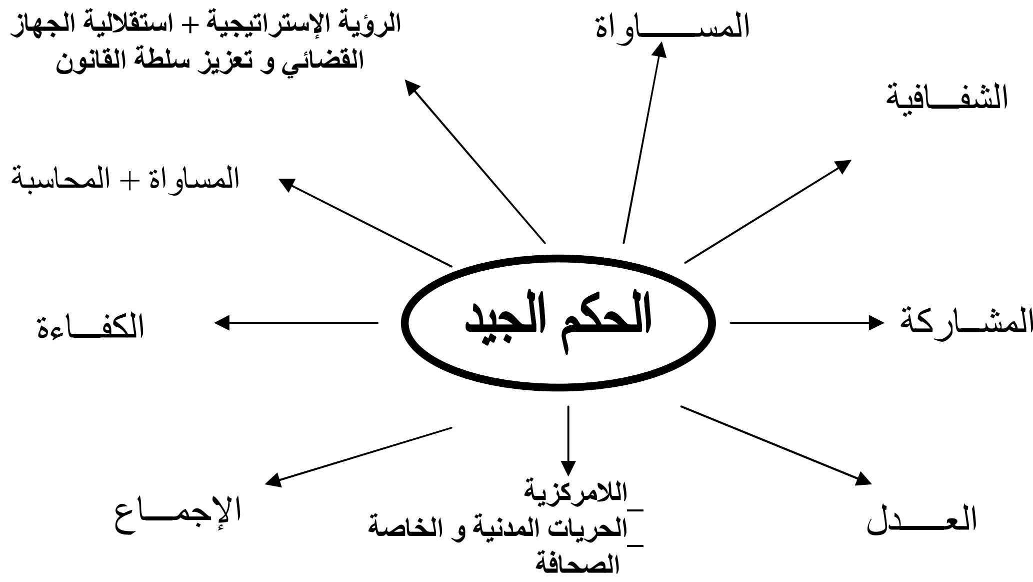
فمن خلال الجدول السابق يتضح أن الحكم الجيد مفهوم معياري يحتوي على العديد من المؤشرات، وبالإضافة إلى ما سبق تعتبر الكفاءة والفعالية سمتين رئيسيتين للحكم الجيد، وهما كميتان(the quantitative aspect)، وهما أيضا نوع واحد، وبالتالي فان تبني الحكم الجيد عرف في التقاليد المؤسساتية ثم انتقل إلى ممارسات السلطة من خلال إدارة السياسة، تدبير الإدارة(1).

(1) _ Nasser saidi, « **e-government :technology for good governance development and democracy in the MENA countries** », http://www.mafhoum.com/press4/114E13.pdf, Page Web consultée le: 02/05/2007, P. 05.

ويعرف مركز دراسات وبحوث الدول النامية الحاكمية الرشيدة بأن[1]:«الحكمانية في جوهرها هي إدارة شؤون الدولة، وتتكون من آليات وعمليات ومؤسسات يستخدمها المواطنون فرادى أو جماعات لدعم مصالحهم والتعبير عن مخاوفهم، والوفاء بالتزاماتهم وتسوية خلافاتهم». ولكي تتمكن هذه الآليات والمؤسسات السلطوية من أن تكون فعالة من وجهة نظر المجتمع، ينبغي أن تتمتع بالخصائص التالية [2]:- المشاركة – الشفافية – المساواة – سيادة القانون – الاستجابة لمصالح الإطراف – الاهتمام بالإجماع – المساءلة – الرؤية الإستراتيجية – الكفاءة والفاعلية.

ومن خلال ما سبق فعلى الرغم من تعدد تعاريف الحكم الجيد فاننا نستطيع القول بأن الحكم الجيد يشمل جميع المؤسسات في المجتمع من أجهزة الدولة والمجتمع المدني والقطاع الخاص، وبالتالي ممارسة السلطة وفقا لمبدأ المحاسبة، ولا يقتصر فقط على الاهتمام بآثاره التنموية الحالية، وإنما تشتمل على التنمية المستدامة. ويوضح الشكل الآتي أهم المعايير:

شكل رقم:(06) أهم المعايير الأساسية للحكم الجيد



المصدر: مركز الحياة لتنمية المجتمع المدني الأردني

([1])_ مركز الحياة لتنمية المجتمع المدني الأردني،« **كخلاصة عمل لتنمية المجتمع الأردني** » http://www.hayatcenter.org/hayat/pics/Edrak_Guide_.doc موقع الويب اطلع عليه بتاريخ: 2008/06/02، ص16.

([2]) _ **المرجع السابق**، ص، 17.

ووفقا لما سبق يمكن الوقوف على ثلاث أبعاد رئيسية للحكم الجيد هي[1]:

1- **البعد السياسي:** ويعني طبيعة النظام السياسي، وشرعية التمثيل والمشاركة والشفافية، وحكم القانون.

2- **البعد الاقتصادي والاجتماعي:** بما له علاقة بالسياسات العامة، والتأثير على حياة السكان ونوعية الحياة والوفرة المادية؛ وارتباط ذلك بدور المجتمع المدني واستقلاليته.

3- **البعد التقني والإداري:** أي كفاءة الجهاز الإداري وفعاليته فلا يمكن تصور إدارة عامة فاعلة من دون الاستقلال عن النفوذ السياسي، ولا يمكن تصور مجتمع مدني دون استقلاليته عن الدولة، ولا تستقيم السياسات الاقتصادية والاجتماعية بغياب المشاركة والمحاسبة والشفافية، ويحتاج الأمر إلى درجة من التكامل.

ويعتبر البعد الأخير محور دراستنا من خلال تناول الحكومة الالكترونية كآلية لفعالية الجهاز الإداري-التقني للحكم، حيث سنوضح في المطلب الثاني أثار الحكومة الالكترونية وفعاليتها كآلية لتوطيد الحكم الجيد.

المطلب الثاني: مؤشرات و دعائم الحكم الجيد و دور الحكومة الالكترونية في تعزيزها:

بداية يشير تقرير الأمم المتحدة لسنة 2002 إلى أن مبادرات الحكومة الالكترونية يجب أن تكون مقاسة بالدرجة التي تساهم في الحكم الجيد[2]، وبالتالي لن يحتاج الأمر إلى تأكيد دور الحكومة الالكترونية كآلية لتوطيد الحكم الجيد، لذا نشير بدايةً إلى الترابط المفصلي في السنوات الأخيرة عبر المناقشات الدولية للحكم الجيد وربطه بتكنولوجيا المعلومات والاتصال على أنها احد الاهتمامات الأساسية التي لا يجب إغفالها في الحكم الجيد، والتأكيد على أن الحكم الجيد يساوي في كثير من الأحيان الحكومة الالكترونية وبصفة أكثر الحكم الالكتروني[3]، وإنما ينبغي هنا الإشارة إلى الملامح الرئيسية التي تظهر جراء تطبيقات الحكومة الالكترونية.

---

(1) _ محمد بربوش،«**الحكامة والتنمية: العلاقة والإشكاليات**». http://www.tanmia.ma/IMG/pdf/ boubouche_mohamed.pdf، موقع الويب اطلع عليه بتاريخ: 2008/06/02، ص. 06.

(2) _ UN (2002) final communique of the international conference on e-government for development, « **e-government for development** », Palermo, http://unpan1.un.org/intradoc /groups/public/documents/un/unpan005674.pdf, Page Web consultée le 02/06/2008, P. 03.

(3) _ بالاضافة، فلقد جاء في وثيقة لبرنامج الأمم المتحدة الإنمائي على أن الحكم والحكم الجيد، في عنوانه الأساسي مرتبط بالممارسات الفرعية للحكم الالكتروني لتحسين الحكم في أفريقيا المدعمة من طرف النيباد NEPAD وذلك من خلال إدارة الحكم الجيد، تنمية إقليمية وتمويل القطاع الخاص في الترويج لتكنولوجيا المعلومات والاتصال والحكم الالكتروني وهناك حاجة لذلك من خلال التذكير بأهداف النيباد وهي: التعجيل بحل النزاعات، الترويج لحماية الديمقراطية وحقوق الإنسان،

وعليه يناشد الحكم الالكتروني إلى إدراك العمليات والهياكل التي تسخرها تكنولوجيا المعلومات والاتصال في المستويات المختلفة للحكومة بغرض تحسين الحكم الجيد، فمع الحكم الالكتروني يكسب الحكم الجيد في هذه الحدود معاني كلمة(سمارت SMART)، (السهولة Simple ، الأخلاقية Moral، المسوؤلية، سرعة الاستجابة والشفافية responsive and transparent)، وتزداد بذلك الحاجة لاستعمال الحكم الالكتروني، ويحيط ذلك بكافة عمليات الإدارة العامة التي تأتي تحت صياغة السياسات العامة.[1]

I _ دور الحكومة الالكترونية في تعزيز الحكم الجيد بناءا على المؤشرات الأساسية: تعزيز شفافية العمل الحكومي ومكافحة الفساد.

1_ الشفافية:

يعد عنصر الشفافية من أهم دعائم الحكم الجيد، حيث يؤدي غياب الشفافية وتعقيد الإجراءات وعدم الالتزام بالتطبيق الصارم للقوانين إلى تعطيل الأداء الحكومي وبالتالي تعطيل مصالح الشعب.

يوضح التقرير السنوي لعام 2003 لمنظمة مكافحة الفساد الدولية إلى أهمية الحكومة الالكترونية في تعزيز شفافية العمل الحكومي حيث يؤكد على أنه:[2]« لتخفيف الفساد بشكل فعال فانه من الضروري العمل على وضع قوانين من ضمن أهداف مكافحة الفساد وبشكل فعال والتي من شانها أن تؤدي إلى درجة كبيرة من الشفافية والمحاسبة..»

لذا تعد الحكومة الالكترونية من الوسائل المتطورة والتي سلط عليها الضوء لمكافحة الفساد حيث تؤدي تطبيقاتها بصفة عامة؛ الهواتف الخلوية، الانترنت، وتكنولوجيا المعلومات والاتصال بصفة خاصة إلى تمكين المواطنين من الوصول إلى المعلومات، وبالتالي تلافي الغموض والضبابية، حتى يتسنى للمواطنين عملية المشاركة في صنع القرار، وإمكانية المطالبة بحقوقهم المدنية[3].

الاستمرارية الاقتصادية الكلية، الترويج لدور النساء في التنمية الاقتصادية الاجتماعية، إلى جانب الأهداف الأخرى...و عليه يعتبر الحكم الالكتروني مكون ضروري من مكونات الحكم الجيد في تعزيز دور المجتمع المدني لتقديم الدعم للثقافات الوطنية ويؤكد على القدرات عبر القارة.**وللمزيد ينظر:**

UNDP Report on «**e- government sub – practice Event**» 1-3 September 2005 Dakar Senegal http://www.sdnp.undp.org/egov/e-gov-report-final.pdf, Page Web consultée le: 05/03/2008, P.40.

([1]) _ Nidhi Mathur, Sagarika Chahaborty, « efficient administration through E-governance » http://kmap2005.vuw.ac.nz/papers/Efficient%20Administration%20Through%20E-Governance.pdf، Page Web consultée le: 22/04/2008, P. 04

([2]) _ بهاتنغار سبهاش، « **الحكومة الالكترونية وحيازة المعلومات**». المعهد العربي لإنماء المدن، ندوة الحكومة الالكترونية: الواقع والتحديات، مسقط، 10–12 مايو 2003، ص. 01.

([3]) _ **المرجع السابق**، نفس الصفحة.

والحكومة الالكترونية وفقا لذلك تشمل عملية نشر المعلومات على موقع من مواقع الانترنت حيث يمكن للمواطنين أن يحصلوا على طلبات لخدمات حكومية متنوعة، وقد تتضمن أيضا تسليم الخدمات فعليا كتقديم وتسجيل الضرائب وتجديد الرخص، وبالتالي فان الفائدة من تقديم الخدمات بواسطة الكومبيوتر، تشمل الملائمة (من حيث المكان والزمان) مع أوقات اقصر للانتظار حيث من الممكن أن تذهب أجهزة الحكومة الالكترونية في الانطلاق نحو شفافية اكبر وفساد إداري اقل[1].

فلقد أثبتت أبحاثا ميدانية عديدة أثار تطبيقات الحكومة الالكترونية على أعمال الفساد[2]، وقد أثارت حكومات كثيرة فتح خط مباشر في الدوائر الحكومية التي توجد بينها وبين الشعب أو في العمل، ووضع حدود مشتركة كثيرة والتي يلاحظ أنها دوائر فاسدة نسبيا، وتشير التقارير الميدانية إلى أن وكالات جمع الضرائب تنزع إلى القيام بأعمال الفساد على الأخص[3]، الآمر الذي لا يؤدي إلى الاستغراب، اتجاه اكبر نسبة من تطبيقات الحكومة الالكترونية إلى الدوائر الحكومية التي لها علاقة مباشرة أو غير مباشرة بجمع الضرائب.

بناءا على ما سبق فان من المقومات الأساسية للحكومة الالكترونية هو أن توضع مكافحة الفساد والشفافية من أهدافها الأساسية والتي من شانها أن تؤدي إلى درجة اكبر من الشفافية والمحاسبة عبر آليات تتمثل في العمل على إيصال المعلومات بشكل كبير إلى كافة المواطنين، بالإضافة إلى ضمان شفافية وتطبيق القوانين وأخيرا بناء القدرة على إيصال القرارات والتطبيقات إلى الموظفين المدنيين بشكل انفرادي[4]، وبالتالي الربط بين أهداف الحكومة الالكترونية وأهداف مكافحة الفساد وتحقيق عنصر الشفافية الذي يعد في حد ذاته مدخلا مهما لتعزيز الحكم الجيد.

([1]) _ بهاتنغار سبهاش، « **الحكومة الالكترونية والوصول إلى المعلومات**».
http://www.pogar.org/publications/finances/gcr.pdf موقع الويب اطلع عليه بتاريخ2008/05/02، ص01.

([2]) _ أثبتت العديد من التجارب نجاعة الحكومة الالكترونية كآلية لمكافحة الفساد وللمزيد ينظر الدراسات الميدانية يشأن ذلك:- تقارير تحليلية عن الفساد في رومانيا

http// ::www1.worledbank.org/publicsector/anticoruupt/romens

- دراسة تحليلية عن الفساد في اندونيسيا

http// ::www.partnership.or.id/datap/pdf/daignosticshidy.eng,pdf

([3]) _ بهاتنغار سبهاش، « **الحكومة الالكترونية والوصول إلى المعلومات» المرجع السابق**، ص. 02.

([4]) _ **المرجع السابق**.

2_ مكافحة الفساد:

وعموما يمكن الوقوف على وجهتي رأي بشأن الحكومة الالكترونية فيما يخص مكافحة الفساد، حيث يشير الرأي الأول على أن تحسين الحكومة الالكترونية بإمكانه تخفيف فرص الفساد بمساعدة مقاييس المراجعة الجيدة "mesure prefermence better"، حيث سيسهل ذلك منافع ومنازعات الوظائف العامة، ويخفض كلفة الصفقات، ويفرض القواعد القانونية بشدة كبيرة، ويخفض التكتم ويزيد من مستوى الشفافية، والرأي الثاني يرى على أن الحوسبة قد تمد محترفي تكنولوجيا المعلومات والاتصال بمصادر جديدة للدخل، فالأنظمة الجديدة قد تغرس الخوف الذي ينال من قبضة بعض الموظفين ويحدد وصولهم إلى المعلومات الحساسة، ورغم ذلك فان نفس الأنظمة قد تعطي فرص جديدة إلى موظفين أذكياء في تكنولوجيا المعلومات والاتصال من اختراق الأنظمة التي تحتوي على معلومات حساسة الأمر الذي يؤدي إلى الفساد. بالإضافة إلى ذلك فان أسطورة قدرة الحاسوب الكبيرة والافتراض بان تكنولوجيا المعلومات والاتصال تزيل فرص الفساد نهائيا، تجعل بعض المدراء يخفقون في فرض السيطرة الحقيقية على الأنظمة الالكترونية[1]، وخلاصة القول أن ذلك يعتمد بشكل كلي على وضع الأولويات بالنسبة لتكنولوجيا المعلومات والاتصال.

وعليه فالحكومة الالكترونية تقدم حلا جزئيا لمشكلة الفساد المتعددة الوجوه، إذ تقلل من الاستنسابية، وبالتالي تحد من بعض الفرص السانحة للأعمال الاعتباطية، كما تزيد فرص الكشف عن الفساد من خلال الاحتفاظ بمعلومات مفصلة بشان الصفقات المالية مما يمكن من متابعة المتسببين في أعمال الفساد المالي على المستوى الإقليمي والدولي كما تساهم في جعل القوانين ابسط وأكثر شفافية من خلال تواجدها الدائم على الانترنت[2]. إلا انه لا ينبغي التفريط في مسالة تزويد الحكومة الالكترونية بإطار منظومة قانونية، حمائية، لان الاستخفاف بذلك قد يؤدي إلى الانتقال بالحكومة الالكترونية من آلية لمكافحة الفساد إلى آلية مساهمة فيه.

II _ دور الحكومة الالكترونية في تعزيز فعالية وكفاءة الحكم:

يعد عنصري الكفاءة والفعالية من أهم الخصائص الأساسية للحكم الجيد والدولة الحديثة، وتلعب الحكومة الالكترونية دورا أساسيا في ذلك من خلال ما يلي[3]:

(1) _ Caly G,Wescott, « **E-government and the applications of technology to government services** »working paper of pacific basin research center, http://www.db.org/documents/ paper/e-government/e-govlechgovpdf, page web consultée le 02/05/2008, P.15.

(2) _ UNDP, « **public administration reform: practice note**»
http//::www.undp.org/governance/publication, Page Web consultée le: 12/02/2007.P. 04

(3) _ Silvana.Rubino-Halman, « **E-government in Latin America and the carebain reinventing governance in the information age** » http://www.ilod .org.ve/fulltext /0043107 pdf. Page web consultée le: 02/05/2008, PP: (10-12).

1_الكفاءة(Efficacy): ويعني قدرة القطاع العام على انجاز مهامه في وقت مقبول ومحدود مع استعمال كافة الموارد، حيث تعاني الحكومات في الوقت الحاضر من أزمة الاكتظاظ وضخامة المهام، وليس فقط بسبب حجم العديد من هذه المنظمات الحكومية، لكن أيضا بسبب التعليمات الموضوعة لحماية المستخدمين العامين، وهذا أيضا يتطلب خفض البرامج وإعادة هندسة للعمليات، ويعكس ذلك كله الدولة الجديدة ومهامها، ويقرر أي نوع من الوسائل المطلوبة لتقديم الخدمات، فالتكنولوجيا تلعب دور رئيسي في تسهيل هذه العملية.

لذا فالحكومة الالكترونية تمثل عنصرا رئيس من خلال ما تتيحه من إمكانات وفرص عظيمة في دعم كفاءة عمليات الحكم من خلال السرعة في التواصل- داخليا وخارجيا- وتؤكد الحكومة الالكترونية على أنها ميزة الدولة المعاصرة في عمليات الإدارة والحكم والتسيير، نظرا لضخامة وتعقد أجهزة الدولة ومهامها، وبالتالي تمكن الحكومة الالكترونية إمكانات كبيرة في ظل التعقد الإداري، والمرونة في تبسيط مختلف العمليات الإدارية والسياسية.

2_الفعالية(effectiveness): ويعني طبيعة الخدمة المقدمة بشكل فعال لإرضاء الطلبات، فحاجات الدولة الجديدة أعادة صياغة العلاقة مع الموطن، الأمر الذي يضع المواطن في مركز العملية وينظر لهم كزبائن الحكومة. فبصفة تقليدية يمكن القول أن مؤسسات الدولة كانت تعتمد في توجيه عملياتها نحو بند الخدمة، أما الآن فإن المطلب هو إرضاء العميل أو الزبون، ولكي تصل هذه المؤسسات إلى هذا الهدف، فإنها لا تحتاج فقط إلى عمليات إعادة الهندسة، بل تحتاج أيضا لتطوير ثقافة خدمة الزبائن، والى وضع الخدمة المدنية في مركز الممارسات التطبيقية المتعلقة بالمستخدم العام، ويُعزز ذلك من خلال التدريب ودفع الأجر المناسب، بالإضافة إلى لامركزية الوظائف، وتأسيس أنظمة جدارة تعترف بالمبادرات الفردية للتغيير.

والحكومة الالكترونية وفقا لذلك تمثل ركيزة أساسية، حيث تتيح فرص التدريب الالكتروني عن بعد، إدارة الموارد البشرية عن بعد، وتعزيز فرص الترقية وأنظمة الجدارة عن بعد، وكافة العمليات تتعلق بعنصري الكفاءة والفعالية.

III _ دور الحكومة الالكترونية في تعزيز مستويات المساءلة، المحاسبة، والمشاركة:

وذلك عن طريق مساءلة المؤسسات الرسمية في الدولة والمسؤولين الذين هم مسؤولون عن أعمالهم وأمام المواطن كزبون، وبالنسبة لدوائرهم الانتخابية، وبالتالي فان استعمال تكنولوجيا المعلومات والاتصال ICT في الحكومة أكان ذلك في خلق الرضا الحكومي أو التقديم الفعلي للخدمات على الانترنت، فإنه يحول العلاقة ليس فقط بين المواطن والحكومة، لكن أيضا في التفاعل بين المواطنين أيضا، كما توفر تكنولوجيا المعلومات والاتصال إمكانية المساهمة في تقوية الديمقراطية المستندة على العلاقات التفاعلية- المواطن إلى المواطن، مما يعزز الروابط الصلبة بين الحكومة وتحديات المحكومين والتي تستند تقليديا

على الحكم؛ والتي ترفع للمناقشة الرسمية المتضاربة المبنية على أساس الديمقراطية الرقمية (الالكترونية)[1].

أما فيما يخص مشاركة المواطنين، فان التكنولوجيات الجديدة تعرض فرصا عملية تضاعف ذلك النوع من التفاعل الغير محدود – الذي لا يقتصر على وقت الانتخاب فقط – وذلك حتى في الوقت الفعلي؛ ففي شكلها المتطرف وغير المألوف، فان الانترنت تصور كتجسيد للمساواة والحرية[2]: كل المواطنين في العالم متساوون على الانترنت وليس هناك حدود من حيث المبدأ بالنسبة لحرية الكلام والاتحاد الجمعوي بصفة مطلقة، وحتى إذا كنا لا نريد عمل ذلك على المستوى البعيد فان استعمال تكنولوجيا المعلومات والاتصال في الحكومة الالكترونية تخلق بيئات تفاعلية افتراضية التي تتحول إلى منظمات أو جمعيات، بدورها تتحول هي الأخرى إلى منظمات مؤسساتية افتراضية على افتراض التوزيع التقليدي للوظائف بين الوكالات الرسمية للدولة، وذلك على سبيل المثال حالة بوابات الانترنت ذات الجيل الثاني التي تعتبر بشكل أولي طرق بديلة لنشر المعلومات بخصوص تحري التغذية الاسترجاعية وإمدادنا بالخدمات[3].

هناك العديد من الحالات حيث أنظمة تكنولوجيا المعلومات تساعد على إمكانية المحادثة المدنية التي تعتبر ضرورية بالنسبة إلى الديمقراطية السياسية؛ فعلى سبيل المثال أرسل المركز الفيتنامي للتحقيق الصحفي في 2003 على موقع الويب الخاص به دراسة ركزت على بيوت الترف وسيارات الرفاهية المملوكة من طرف المسؤولين الحكوميين الذين لا يستطيعون توضيح كم دفعوا عنها، كما كانت هناك تطبيقات عديدة أيضا من قبل المسؤولين لتغيير سجلات ولادتهم لتأخير تقاعدهم، مشيرةً إلى كم الأرباح المدفوعة لهم بشكل معتدل على خلاف ما يجب أن تكون.[4]

وكنتيجة جزئية فقد بدأ المكتب الداخلي للعائدات (BIR) التحري في أكثر من مائة ممستخدميه في المخالفات المختلفة، وحفظ مكتب التحقيق التهم ضد مكتب المستخدمين الداخلي للعائدات بمساعدة من مسؤول كبير سابق من لجنة "هونك كونك" المستقلة لمحاربة الفساد، فبالرغم من أهم هذا الجهد قد ينجح فهو لن يكون بما فيه الكفاية لجلب تغييرات شاملة على بعض الجبهات الأخرى[5]

([1]) _ **Idem**.
([2]) _ **Idem**.
([3]) _ **Idem**.
([4]) _ Gloy G.Wescoot, **Op Cit**, P. 05
([5]) _ Ibid, P. 06.

IV- الشراكة بين القطاع العام والخاص في الحكومة الالكترونية كآلية لدعم الحكم الجيد:

يعد مبدأ الشراكة عامل أساسي للحكم الجيد في القرن الواحد العشرين، والذي نجده في كافة الآليات المدعمة له كالحكومة الالكترونية، لذا فان مبدأ الشراكة يعتبر عامل مهم من أجل توجيه الجهود بين القطاع العام والخاص في الدولة بهدف الوصول إلى تسيير أحسن على كافة المستويات الاقتصادية، الاجتماعية، والسياسية؛ ونظرا لكون الحكومة الالكترونية من الآليات التي تشترك فيها كل القطاعات داخل الدولة وخارجها، فانه لهدف الوصول إلى حكومة الكترونية جيدة ومن ثم إلى الحكم الجيد فلابد من شراكة حقيقية بين كافة القطاعات المستفيدة من المشروع، لأنه وبكل بساطة أن الفائدة تعم كافة الشركاء المعنيين بالأمر، حيث تؤكد كافة الدراسات على الشراكة بين القطاع العام والخاص كخيار لا غنى عنه من اجل إنجاح الحكومة الالكترونية بل ويعد ركيزة أساسية لها.

وعليه فانه اسم أو مبدأ الشركات العام-الخاص(public-Privat partnerships) يحتوي على تشكيلة من الحلول التي تستخدم لتجسير الفجوة بين مختلف المستويات المتوقعة لكلا من السرعة والكفاءة ونشر المشاريع العامة خصوصا في مجالات خلق البنية التحتية وتدبير الخدمات، وعليه فان مبدأ الشراكة العام-الخاص يقدم كإطار الذي ينشا عن العديد من الاعتبارات وبصفة أساسية مثل الأولوية لتقديم بنية تحتية عالية النوعية، ونقص في المال العام أو عدم وجوده، دافع الربح الذي يقود النوعية والكفاءات العالية في إدارة المناطق من طرف الخواص، فالشراكة العام-الخاص بإمكانها التظاهر بطيف واسع من الأشكال مثل التشييد، الامتلاك، الاشتغال، والتحويل؛ حيث يتم الدعوة إلى مثل التشييد، والامتلاك والتحويل، خصوصا في أوقات عقود التنازل[1].

وبالتالي فانه من الضروري للقطاع العام الوصول إلى الشراكة الحقيقية مع القطاع الخاص فيما يخص المغامرات، والمبادرة المالية الخاصة، الخوصصة الجزئية مع المشاركة في الاستثمار الاستراتيجي، لذا فان هدف القطاع العام هو الحرص على وجود مبادرات القطاع الخاص الجيدة وذات الكفاءة العالية والمستعدة للمشاركة في إدارة الأخطار بشكل مماثل[2]، لذا يلاحظ في كثير من الأحيان انحراف القطاع الخاص عن مبادئه الأساسية والسعي إلى الربح بغض النظر عن كافة الاهتمامات الأخرى لذا فان مسؤولية القطاع العام هو مراقبة ومتابعة القطاع الخاص للإيفاء بالتزاماته تجاه المجتمع والحكم الجيد.

---

(1) _ Nidhi Mathur, sagarika Chakraborty, **Op Cit,** P. 08.
(2) _ **Idem**.

V- الحكومة الالكترونية ومحاولة الدفع بالمجتمع المدني للارتباط أكثر بالحكم:

يعد المجتمع المدني من الركائز الأساسية للحكم الجيد إلى جانب القطاع الخاص والحكومة، حيث يقتضي تعزيز الحكم الجيد دفع أكثر بالمجتمع المدني نحو مشاركة فاعلة في كافة عمليات الحكم وتعزيز مستويات مشاركته في رسم السياسات الاقتصادية والاجتماعية للدولة، ويتم ذلك من خلال تسخير العديد من الإمكانيات، وتعد الحكومة الالكترونية إحدى الآليات التي يتم تبنيها بهدف فعالية المجتمع المدني والتي تعد في نظر الكثيرين عديمة الفائدة، ودون جدوى في ظل عدم تفاعل وتجاوب المجتمع المدني معها بشكل جيد.

وعليه يعتمد نجاح المبادرات على مدى قدرة ارتباط المجتمع بها والذي يقود في النهاية إلى الجهود التي ترعى ارتباط المجتمع المدني بالحكومة الالكترونية بشكل حاسم، لذا فان مفهوم الحكومة الالكترونية يدور بصفة أساسية حول المواطن، وليس ذلك حول التخفيض في كلفة العمل أو في مبادرة ذات كفاءة؛ ولكن بالأحرى فإنها موجهة نحو تحسين أوضاع حياة الناس العاديين، حيث ينبغي على صناع السياسة أن يأخذوا في عين الحسبان اهتمامات المجتمع المدني بصفة عامة، وذلك من خلال تصميم الأنظمة من خلال تشجيع مختلف الشركاء في الحكومة وغير الحكومة بالتزاماتهم تجاه المجتمع المدني(1)، وهذا ما يؤدي بالمجتمع المدني حتما إلى مشاركة فعالة في كافة قضايا المجتمع.

خلاصة القول فأن تأثير تكنولوجيا المعلومات في القطاع العام الذي يعد ركيزة أساسية للحكم الجيد، يتجاوز الأتمتة ويفتح ذلك فرصا للتحول وإعادة الهندسة، وذلك عن طريق خلق فضاءات جديدة في الحكم من شأنها تعزيز الحكم الجيد على كافة المستويات.

بصفة عامة فلقد كان لظهور تكنولوجيا المعلومات والاتصال الجديدة كل الخصائص التي بإمكانها منح إضافة ودعم العمليات التي تعطي الهوية والشكل والعلاقة التي تميز الحكم الجيد، حيث فرض التطور والانتشار السريع لتكنولوجيا المعلومات والاتصال (ICTs) فرص منادية لتطوير البلدان في العالم، وعليه فقد سعت الحكومات من العالم بصفة عامة إلى تسخير الإمكانيات التي تقدمها هذه التكنولوجيا لخلق بعد اقتصادي وتقدم اجتماعي جديدين:(2)

(1) _ Center for democracy and technology, « **the E-government HandBook for developing countries** », A project of info dev and center for democracy technology, http://unpan1.un.Org/in tr adoc/groups/public/documents/apcity/unpan007462.pdf, Page Web consultée le: 23/02/2008, P. 09.

(2) _ Rogers W'O OK at-Uma, « **ELECTRONIC GOVERNANCE: Re-inventing Good governance**», http://webworld.unesco.org/publications/it/EGov/wordbank%20okot-uma.pdf. Page web consultée le: 12/02/2008, P. 03.

وعلى هذا الأساس تسعى البلدان في العالم إلى تجاوز التقسيم الرقمي والفجوة الرقمية بشكل متصاعد من خلال:[1]

1- الدفع نحو تطبيق البنية التحتية للمعلومات الوطنية الضرورية.

2- تنمية وتنشئة الموارد البشرية الضرورية لتشغيل البنية التحتية للمعلومات الوطنية.

3- تقديم الموارد المالية الكافية لتطبيق كلا من متطلبات الموارد البشرية والبنية التحتية.

وكخلاصة يتضح مدى مساهمة الحكومة الالكترونية من خلال العناصر السابقة كآلية مهمة لدعم الحكم الجيد، وبالتالي يلاحظ أن هناك علاقة وطيدة الثقة بين المصطلحين، وبالتالي يجب معالجة الحكومة الالكترونية ضمن عناصر الحكم الجيد، وليست كآلية وحيدة في دعمه لان ذلك يرتبط بكافة العناصر الأخرى كالديمقراطية، المساواة، القانون...

(1) _ **Ibid,** P. 03

المبحث الثاني: الديمقراطية الالكترونية كآلية وطيدة للحكومة الالكترونية.

تعد الديمقراطية من المفاهيم المثيرة للجدل منذ العصور القديمة، بين علماء السياسة والقانون... ولقد أخذت حيزا كبيرا من الدراسة والتفصيل في عصرنا اليوم الذي يسمى عصر عولمة القيم الديمقراطية، وتزايد الحديث عن الديمقراطية التي أخذت العديد من الأشكال والصيغ والمفاهيم من بينها الديمقراطية الالكترونية، والتي ارتبطت بشكل وثيق الصلة بتطور تكنولوجيا الإعلام والاتصال والتطور اللامتناهي لهذه التكنولوجيا؛ فما هو المقصود بالديمقراطية الالكترونية..وهل تشكل فعلا أحد بدائل وحلول الديمقراطية...؟

أشار عديد الباحثين تحت تسميات مختلفة إلى علاقة تكنولوجيا المعلومات بالديمقراطية، وذلك من زوايا مختلفة، وتراوحت الآراء بين من يرى أن تكنولوجيا المعلومات والاتصال ولدت ما يسمى بالديمقراطية الالكترونية، أي الديمقراطية عن طريق تكنولوجيا المعلومات والاتصال، وفي المقابل يطرح فريق أخر الديمقراطية الالكترونية على أنها تجسير للفجوة الرقمية، واتجاه يرى الديمقراطية الالكترونية بديلا في ممارسة التغيير والرأي الأخر، وفريق أخر يرى في الديمقراطية الالكترونية على أنها واهية، وبالتالي القول بالديمقراطية الالكترونية، أمر فيه الكثير من المبالغة على اعتبار القول بالديمقراطية إنما هو سطو على واقع الديمقراطية بالمفهوم العام.

من خلال ما سبق يمكن الوقوف على وجهات نظر متعددة والتي يمكن جمعها تحت اتجاهين مختلفين بشأن الديمقراطية الالكترونية، الأول ينطلق بالتبشير بعصر جديد وهو عصر تكنولوجيا المعلومات والاتصال ووجهة النظر هذه تستند على أن الديمقراطية الالكترونية تسمح بمحي الحدود التنظيمية وتتغير العلاقات بين المواطنين والحكومات حيث أن نزاعات السياسة سوف تحل خلال التصويت الالكتروني...[1]

في اتجاه مقابل يطرح فريق أخر أسئلة تتعلق بمدى صدق هذه الافتراضات على أساس أن الذين يرغبون في الديمقراطية الالكترونية، هل يرغبون فعلا في ديمقراطية أكثر، وهل ذلك طريق أكثر شمولية واقل نخبوية[2].

وعليه من خلال ما سبق يمكن القول أن الأمر يتعلق بوجهتي نظر، الأولى تتفق على أن الديمقراطية الالكترونية عمل نخبوي (elitism) يبتعد عن الشعبوية (populism)، والأخر يرى

---

(1) _ Donald G. Lenihan, center of collaborative government. « **Realigning governance: from E-government to E-democracy** », http://www.ppforum.ca/common/assets/publ ication s/en/cg6-realigning%20governance-from%20e-government%20to%20e-democracy.pdf, Page Web consultée le: 02/05/2008, PP: (31-33).

(2) _ **Idem.**

الديمقراطية الالكترونية في حقيقة الواقع تسهل للمواطنين إمكانية الاتصال وتعزيز شفافية الحكم والمساءلة، فإلى أي مدى يمكن إثبات حقيقة ذلك؟ ويحتاج الأمران إلى مناقشة أكثر عملية فيما يلي.

أولا: بدايات الديمقراطية الالكترونية ومفهومها.

تدعيما لما سبق باتت تطرح العديد من الأسئلة عن أشكال الديمقراطية الجديدة وطرق تحقيقها واليات سيرها لذلك يقال انه من مفارقات الواقع السياسي الغربي انه عندما كانت الملايين في العالم خاصة بعد سقوط جدار برلين 1989 تتشوق إلى ديمقراطية ظلت تحلم بها لأمد بعيد، نجد أن الديمقراطيات القديمة لأمريكا الشمالية واروبا الغربية واليابان تشهد أزمة داخلية تتداعى منذ مدة، لأننا وصلنا...كما يقول عالم المستقبليات الأمريكي "الفن طوفلر"[1] إلى نهاية عصر ديمقراطية الجماهير ذلك الخط الوحيد الذي عرفه العالم المصنع ويرجع حسبه هذه الأزمة إلى النمط الجديد لإنتاج الثروة في عصر الموجة الصناعية الثالثة[2].

بناءا عليه فانه يعود سبب النقاش حول الديمقراطية الالكترونية والحكومة الالكترونية، والإمكانيات الجديدة للاتصال العام التفاعلي من خلال تكنولوجيا المعلومات والاتصال إلى ثلاث عوامل أساسية:[3]

1 – أزمة النظم السياسية في الديمقراطيات الليبرالية: حيث يلاحظ على المستوى العالمي انخفاض المشاركة في المؤسسات المؤسسة للثقافة السياسية مثل؛ الأحزاب السياسية، المنظمات النقابية، المنظمات الصناعية، مجموعات لجان الدفاع عن حقوق الإنسان، بينما نشاهد العكس، موازاة إلى الأشكال الجديدة المحدودة المدى في التعبئة السياسية، مثل دور الكنائس، وذلك مدعو عموما باسم أزمة الديمقراطية خصوصا أن ذلك مصحوب على المستوى العالمي بهبوط حاد في تسجيلات الناخب في تلك الدول التي يعتبر فيها الاشتراك الانتخابي عملية طوعية، حيث يشير كلا من، "كولمان وقاتز coleman and gatze 2001"[4] «...بأن المواطنون أصبحوا اقل تبجيلا أو اقل تبعية للغير، وأكثر استهلاكا وقلقا متغيرين، فالبنيات والتراكيب التقليدية، وانجاز القرارات، يلاحظ كما لو كان بعيد عن المواطنين العاديين...»، وعليه خلق ذلك أزمة في الشرعية والمسؤولية العامة على مستوى التمثيل

([1]) _ عالم مستقبليات أمريكي يقسم العالم إلى ثلاث موجات حضارية: الموجة الأولى زراعية، و الثانية الصناعية والثالثة (الحالية) موجة المعرفة وهناك من يسميها ما بعد الصناعة، ويعتبر من الأوائل الذين تحدثوا عن الديمقراطية الالكترونية ويعتمد رأيه في ذلك على انه انتقال في مفهوم الديمقراطية.

([2]) _ قاسم حجاج، **العالمية والعولمة: نحو عالمية تعددية وعولمة إنسانية**، ط01،(الجزائر: جمعية التراث غرداية 2003)، ص. 178.

([3]) _ Terry Flew, « **from E-government to Online deliberative democracy** », http://www.engagingcommunities2005.org/abstracts/Flew-Terry-final.pdf, Page Web consultée le: 02/06/2008, PP: (01-03).

([4]) _ **Ibid.** P. 01.

السياسي والانتخابي، التي تبدو في نظر المواطن أسلوب قديم لا يتماشى ورغباته الأساسية الأمر الذي يؤدي إلى:

2 – الاقتراح الأكثر ايجابية وهو ارتباط المواطن على الخط Online بالعملية السياسية: ويمكن ذلك ويحسن ويغني نتائج السياسة، فطبقا للمنظمات مثل منظمة التعاون والتنمية الاقتصاديةOECD، فذلك ممكن من خلال: إمدادنا بالمصادر الجديدة عن أفكار السياسة، والمعلومات والمصادر، والرفع من نوعية التواصل، أو الارتباط الديمقراطي، تحسين مستويات الشفافية والمسؤولية الحكومية ويؤدي ذلك إلى تطويق علاقات الثقة بشأن التصورات المديرة للخطر، ويدعم ذلك القدرات المدنية[1].

3 – من خلال ما سبق هنالك أيضا فرصة للإصلاح أو التدارك: حسب عالم السياسة الأمريكي (روبرت بوتنام Robert Botnam 1995)، والذي يدعو بشكل مثير للقلق إلى أن ذلك يعود إلى هبوط الرأس المال الاجتماعي بواسطة تمكين فرص التطوير إلى الأشكال الشبكية للرأس المال الاجتماعي، وهنا يمكن أن نميز اثنان من أشكال الرأس المال الاجتماعي، الأول: تجسير Bridging الرأسمال الاجتماعي الذي يتميز بالشبكات الكثيفة وغير متقاطعة في التفاعل والارتباط المتبادل، والثاني: ارتباط الرأسمال الاجتماعي، الذي يتميز بتحويل الأشكال العمودية للتفاعل إلى أشكال أكثر أفقية في التواصل والارتباط وفي شراكة التنمية للسياسة Policy Co-devlopment[2].

وعليه فان أشكال الانترنت والحكومة الالكترونية بناءا على التجارب الفعلية في اتخاذ القرارات والمشاركة أثبتت فعلا خيبة أمل – حسب بعض الباحثين – بالنسبة للأشكال التقليدية في صنع السياسة الحكومية، والمنظمات السياسية والهياكل البيروقراطية المستندة على المركزية، والاعتماد على الأنماط القديمة في الاتصال والنماذج التقليدية في التفاعل بين الحكومة والمواطن.

وعليه تسعى النظرات الجديدة إلى أساليب ومفاهيم أكثر حداثة كالديمقراطية الالكترونية، الحكومة الالكترونية والمنظمات الافتراضية، منظمة التعلم عن طريق التعليم الافتراضي بهدف إقامة دعائم الحكم الجيد، وتتجلى عن هذه المفاهيم ممارسات أكثر فاعلية في الشفافية والمساءلة، محاربة الفساد وزيادة كفاءة وفاعلية الحكم.

وعليه يشير كلا من "هايدي وطوفلر" إلى انه في عصرنا اليوم نشاهد شكل جديد من أشكال الديمقراطية ويسميانها بالديمقراطية شبه المباشرة الذي يقصد بها اليوم الديمقراطية الالكترونية(E-democracy) أو (the cyber democracy)[3].

([1]) _ **Ibid**. P. 03.

([2]) _ **Idem.**

([3]) _ إلا انه في ظاهرة علاقة تكنولوجيا المعلومات والاتصال بالديمقراطية لها تاريخ عريق منذ الخمسينيات و ظهور ما يسمى "السيبرنيتيك" وآلة التحكم وعموما يمكن الإشارة باختصار إلى أربع مراحل أساسية تشكل تطور الديمقراطية الالكترونية أو السيبرديمقراطي: =

بالإضافة إلى ذلك يشير الباحث الكندي "ستيفن دويوي" في مذكرته بعنوان: "الديمقراطية الالكترونية نحو الفوضوية أو الانهيار"، حيث يتحدث عن ضرورة إعادة النظر في نظامنا الديمقراطي منطلقا من فرضية أساسية:« أن تكنولوجيات الإعلام والاتصال تساهم في قلب النظام وهي بصدد تغيير قواعد ديمقراطيتنا، والأشكال التنظيمية، وعلاقات السلطة، والعلاقات بين الدولة والفرد، والتي هي بصدد التحول...» [1]

وفي هذا الصدد يشير كلا من "الفن وهايدي طوفلر" إلى الديمقراطية نصف المباشرة (حيث نقوم نحن مقام ممثلينا)، ومن هنا يؤكدان على انه في عصر الديمقراطية النصف المباشرة فان ممثلي الشعب المنتخبين قلما يحيطون علما بجملة التدابير التي يجب أن يحددوا منها موقفهم، ويؤكدون على أنهم مرغمون دوما على الاعتماد أكثر فأكثر على أحكام الآخرين، وبالتالي الممثل لم يعد شيئا حتى ولنفسه[2].

وفي اتجاه آخر يؤكد بعض أصحاب النظرية التعددية على ما تقدمه الانترنت من فرص لتعزيز العملية الديمقراطية من خلال ما تستلزم من حكومة تخضع للمساءلة وتحاول الكثير من الحكومات الديمقراطية نشر وتوسيع منافذ الاتصال بالانترنت لجعل استخدام الشبكة الدولية للمعلومات

= **المرحلة الأولى:** التي اشرنا إليها سابقا، وهي منذ بداية الخمسينات وظهور السيبرنيتك وآلة التحكم وتتميز باتجاه عقلاني يعتمد على كيفية استغلال الحاسوب في التسيير العقلاني للمجتمعات وجعله في خدمة السياسة.

المرحلة الثانية: مرحلة الشبكات المحلية (التيلي- ديمقراطي)، وذلك نتيجة لتطور شبكات الكابل، وتميزت هذه الفترة بظهور المقترب البييء في التحليل، والمحيط وانعكاسات تكنولوجيا المعلومات على المجتمع المدني وسمح ذلك بإقامة علاقة جديدة بين الموطنين والمنتخبين من خلال تفاعل المتبادل .

المرحلة الثالثة: مرحلة الانترنت والسير- ديمقراطيcyberdemocracy، وتعتبر المرحلة الأكثر تطورا في المفهوم، وفي تجسيد الديمقراطية الالكترونية، وفي ظهور ممارسات عملية كالتصويت الالكتروني، الاستفتاءات الالكترونية، البرلمان الالكتروني...وكتوجه – حسب البعض- مناقض للديمقراطية الليبرالية وبديل لها، وظهور العديد من المفكرين، أمثال "ألن توران Alain Touraine" "دال Dahl" و "راين قولد Rhain gold"، " ارثور اندرسون Arthour Anderson"، وتعتبر هنا الديمقراطية الالكترونية حسب هؤلاء المفكرين تأسيس لعصر جديد في السياسة والحكم ومقترب جديد للحكم new Appoach of governance للمزيد من التوضيح ينظر:

1-Thierey Vedel, « **L'idée de démocratie électronique: origines, vision question»,** http// : www.emsib-fr/gdr/html", Pag web consultée le : 05/08/2007.

2- عقة سمية، « **السيادة في ظل المجتمع المعلوماتي**»، (رسالة مقدمة لنيل شهادة الماجستير في العلوم السياسية والعلاقات الدولية: غير منشورة، الجزائر: جامعة الجزائر قسم العلوم السياسية والعلاقات الدولية،2003-2004)، ص ص. (122-127).

(1) _ قاسم حجاج، **المرجع السابق**، ص. 121.

(2)_ ألفين وهايدي توفلر، **إنشاء حضارة جديدة: سياسة الموجة الثالثة**، ت: حافظ الجمالي (القاهرة: من منشورات اتحاد الكتاب العرب،1998)، ص.49.

أكثر شعبية وانتشار، لزيادة الفرص المتاحة أمام المواطنين للمشاركة في الحياة العامة عبر الشبكة[1]، وقد أصبحت أداة معتادة للاتصال بين النواب ودوائرهم الانتخابية أو بين الشعب والسلطات الثلاث، التشريعية، التنفيذية، والقضائية[2].

ومن خلال ما سبق فالديمقراطية الالكترونية تشير إلى مسار وتحول جديد في العلاقات داخل الدولة، معيدة النظر في الكثير من الممارسات الديمقراطية كالانتخابات، المشاركة في صياغة وإعداد القرارات، ومن ثم تنفيذها ومراقبة آلية التنفيذ، ففي خضم الموجة الثالثة التي تتميز بوسائل تكنولوجية أكثر تطورا وسرعة كالانترنت، بحيث تتيح للأفراد إمكانية المشاركة في العملية السياسية من البداية حتى النهاية.

من خلال ما سبق نشير إلى بعض التعريفات للديمقراطية الالكترونية:

التعريف الأول: إن الديمقراطية الالكترونية كما يشير إليها التعريف التالي على أنها:« إنشاء تهيئة تعين وتسمح بالمشاركة في إعداد ومتابعة القوانين بواسطة التكنولوجيات الجديدة في مجال المعلوماتية والاتصال»

L'e-démocratie est l'institution d'un dispositif destiné a permettre ou souverain de participer a l'élaboration et a la détermination des lois ou moyen des nouvelles technologies de l'information et de la communication [3].

وبالتالي فالفكرة الرئيسية للديمقراطية الالكترونية هي الاستعمال الاستراتيجي والمنظم للتكنولوجيات الحديثة من طرف القطاع العام وهذا يساهم في تحسين الديمقراطية بمعناها الواسع، وزيادة المشاركة السياسية، وإثراء النقاش السياسي، والحوار...الخ

التعريف الثاني: وهو للمركز الدولي التليديمقراطي الاسكتلندي "the international Teledemocracy center"، والمتخصص في الديمقراطية الالكترونية والذي يركز على أن

([1]) _ وكمثال على ذلك يشير "الفن وهايدي توفلر" في (**إنشاء حضارة جديدة: سياسة الموجة الثالثة /ص51**) إلى انه استطاع سكان ضواحي Colombus في أوهايو أن يشاركوا حقا في أعمال لجنتهم في إعداد الخطة وكان يكفيهم من غير أن يتركوا مناصب أعمالهم الطبيعية أن يضغطوا على زر معين لكي يعبروا أنيا أو فورا عن رأيهم في أمور كالتهيئة المدنية ووضع نظام المساكن، أو العقارات وكان بإمكانهم المشاركة في النقاش وإبداء وجهة نظرهم وبإمكانهم الضغط على زر أخر أن يقولوا للرئيس أن ينتقل إلى نقطة أخرى من نقاط البحث.

([2])_ عبد الغفار رشاد القصبي، **الرأي العام والتحول الديمقراطي**، ط:01، (القاهرة:مكتبة الآداب، 2004)، ص ص, (206-207).

([3]) _ Arthou Anderson, « **E-gouvernement :réflexion sur l'utilisation des nouvelles technologies de l'information est de la communication par les collective publique**», http// ::www.e-gouvernement.ch. Page Web consultée le : 02/09/2008.P.21.

الديمقراطية الالكترونية[1]« ...كهدف يقوي الديمقراطية من خلال استعمال تكنولوجيا المعلومات والاتصال المتطورة في تحسين عملية اتخاذ القرارات الديمقراطية، وذلك باشتراك المواطن المتزايد بشكل محدد خلال الاستشارات الالكترونية، والمطالبة بالالتماس، أو العرائض الالكترونية ويعتبر ذلك بناء على خلفية تعويض السلطة التشريعية...»

بالإضافة إلى سبق تثير "كوجر نوليند Keger Nlund2001" قلقها من التعاريف التي تركز على الديمقراطية الالكترونية في اغلب الأحيان من حيث الاستعمال، وعلى مشاريع تكنولوجيات المعلومات والاتصال، بدلا من العملية الديمقراطية والتطوير المؤسساتي[2]، فمصطلح الديمقراطية الالكترونية ليس اختراع سهل في استعمال ICT_S في العملية الديمقراطية، وبالتالي يجب أن نقيم الديمقراطية الالكترونية من ناحية العمليات وكيفية تأثيرها على المواطن بصفة أكثر ايجابية.

من خلال ما سبق يتضح أن الديمقراطية الالكترونية من حيث التطبيق تعتمد على توافر المعرفة المجتمعية، وقدرة أفراد المجتمع في الوصول إلى المعرفة، وبالتالي فالبوادر الأساسية التي تؤدي إلى نجاح الديمقراطية الالكترونية تكون بناءا على الديمقراطية المجتمعية؛ من خلال الحق في التكوين والتعليم، والحق في الوصول إلى تكنولوجيا المعلومات والاتصال، وهي الشروط الأساسية لجعل الديمقراطية الالكترونية حقيقية[3].

وعلى نقيض أخر في ظل عدم توافر الديمقراطية المجتمعية، تطرح الديمقراطية الالكترونية وفق منظور أخر[4]، وهو أن الديمقراطية الالكترونية تكمن في مدى قدرة الدولة على إتاحة الفرصة لكافة فئات الشعب في الوصول إلى استعمال الوسائل الجديدة في مجال الإعلام والاتصال[5]، كون الكثير من المواطنين لا يستطيعون استعمال الوسائل الجديدة للاتصال، ربما أنهم عاجزين عن ذلك ماديا (الفقر، التواجد الجغرافي، نقص في التكنولوجيا، عدم توافرها...)، أو علميا ومعرفيا من خلال جهل أفراد المجتمع في استعمال التكنولوجيات الجديدة في مجال المعلومات والاتصال، ويعتقد (الطالب) أن الديمقراطية الالكترونية يتجاوزها هذا التعريف إذ انه ليس عنصر استعمال التكنولوجيات الجديدة في المعلومات والاتصال هو المطروح في مفهوم الديمقراطية الالكترونية (أدوات تحقيق الديمقراطية الالكترونية)، بل تكمن فيما توفره هذه الأدوات من شفافية ونزاهة في الحكم.

---

(1) _ **international teledemocracy center**, http// :www.Itc.napier.ac.uk.Page Web consultée le : 02/06/2007.P. 02.

(2) _ Cathia Gilber Rily. « **the changing role of the citizen in the E-governance & E- democracy equation** » **Op Cit**, P.57.

(3) _ Cefrio, « **Prject les collevtive des opteront démocratie e-democratie et gouvernance : esquisses de diffinitions** », janvier 2003, http://www.cefrio.qc.co/rapports/e-democratie-esquissesdediffinitionspdf. Page web consultée le : 14/05/2007, P.16

(4) _ **Ibid**, P.17.

(5) _ يرتبط ذلك بالفجوة الرقمية بين الأغنياء والفقراء وفي امتلاك وسائل العيش الكريمة والحق في امتلاك المعرفة

وبناءا عليه تصبح التربية، التكوين والتعليم الأداة الأساسية للتعاطي مع التكنولوجيات الجديدة من خلال قدرة المجتمع على استعمال هذه التكنولوجيات الجديدة، وبالتالي التأكيد على التربية والتطور الإنساني والكفاح ضد الفقر يكونون الشروط المسبقة لتطبق السيبرديمقراطي (cyber democrarie) والكفاح ضد التهميش والإقصاء لأنه من غير ذلك سوف نقع في المفهوم العاكس للديمقراطية الالكترونية وهو الويبقراطية Web cracy (وهو تعبير مجازي عن حكم أصحاب الويب أو الانترنت)

خلاصة القول إن الديمقراطية الالكترونية هي ما يتوخاه المجتمع من تكنولوجيا المعلومات والاتصال المختلفة ومختلف وسائل الاتصال لتحقيق العدالة الاجتماعية، وتيسير صور المشاركة السياسية وتحقيق قدر اكبر من الشفافية والمساءلة في تسيير شؤون الدولة من خلال جعل المواطن على اطلاع دائم بمختلف الشؤون السياسية التي تهم المواطنين وتعزيز صيغ اتخاذ القرار على مستوى مختلف السلطات السياسية وتحقيق الحكم الجيد.

ثانيا: ملامح تطبيق الديمقراطية الالكترونية وتحدياتها.

من خلال ما سبق تعتبر الديمقراطية الالكترونية الشق الحساس في الحكومة الالكترونية والتي بدورها تؤدي إلى الحكم الجيد، فالديمقراطية الالكترونية تهتم وتعالج موضوعات مشاركة المواطن في عملية السياسة العامة عبر تقديم المعلومات الكافية عن أداء الحكومة عبر الانترنت ووسائل التكنولوجيات المختلفة ومن الممكن مع وجود نظام حماية عالي يمكن للمواطنين من خلاله المشاركة في الانتخابات عبر الانترنت مما يؤدي إلى زيادة نسبة المشاركة وسرعة صدور النتائج، بالإضافة إلى تخفيض استهلاك الموارد البشرية المطلوبة لإدارة عملية الاقتراع والتصويت.

ومن الخدمات التي يمكن للحكومة أن تقدمها في هذا المجال نذكر منتديات النقاش الالكترونية الهادفة إلى توسيع دائرة المواطنين الذين يرغبون في إبداء رأيهم في السياسات الحكومية، حملات التوعية الالكترونية واستطلاع الشعب الكترونيا حول قضايا خلافية قد تهم المواطن، نشر وتوثيق محاضر الجلسات الحكومية والبرلمانية عبر الانترنت، وغيرها.

وكمثال على ذلك فلقد تحدثت الحكومة السويدية عن أبعاد خمسة للعملية الديمقراطية الالكترونية وهي:[1]

[1] _ عباس بدران، **المرجع السابق**، ص. 54.

1- أنظمة الاقتراع الالكترونية

2- **النشاطات السياسية عبر الانترنت:**[1] من خلال نشر أجندات الأحزاب والقوى المختلفة وتطوير العلاقات السياسية بين الشعب والدولة، وتطوير مفهوم التجمعات الشعبية الالكترونية عبر إنشاء مجموعات الكترونية community electronic

3- تحقيق مبدأ الشفافية والثقة الالكترونية: وكمثال على ذلك في الولايات المتحدة الأمريكية فمن خلال المعلومات التي تقدمها مكتبة الكونجرس يمكن للأمريكيين الحصول على معلومات عن أنشطة الكونجرس ونتائج التصويت في الانتخابات، كما تحتوي جميع الهيئات الفيدرالية مواقع على الانترنت لتوفير معلومات على مهامها وخدماتها، وكذلك الحال بالنسبة لمعظم نواب الكونجرس واللجان، حيث يدفعون المواطنون نحو المشاركة من خلال الشبكة .

4. المشاركة الديمقراطية: حيث تشير العديد من الدراسات إلى أهمية تكنولوجيا المعلومات والاتصال في ترسيخ المشاركة السياسية بالإضافة إلى تغيير أنماط هذه المشاركة[2].

5 . الفجوة الرقمية: وهذا هو البعد الأكثر خطورة في العملية الديمقراطية الالكترونية مع الأخذ بعين الاعتبار نسبة المواطنين الذين يعرفون استخدام التكنولوجيا بالنسبة للمجموعات العامة من المواطنين، وبالتالي من الضروري أن تنتبه الحكومة إلى خطر عدم المساواة في الوصول إلى التكنولوجيات الجديدة في مجال الإعلام والاتصال.

---

(1) _ كمثال على ذلك توفر مواقع الأحزاب السياسية والحكومة البريطانية على الشبكة معلومات فرص متزايدة بما يحقق قدرا ملائما من التغذية الاسترجاعية، لكن ذلك يرتبط بعدد وحسب من المسائل والقضايا ذات الأهمية والتي يمكن اعتبارها كأمثلة لأهمية الطابع التفاعلي واستخداماته الذي يتوقع زيادة مساحتها في المستقبل، ومن شأن ذلك توسيع إمكانيات الحوار والمناقشة وتدعيمها كمتطلبات لفاعلية وقدرة الشبكة على توفير المجال للرأي العام بشكل دائري وللمزيد حول علاقة الأحزاب السياسية بتكنولوجيا المعلومات بصفة عامة، **ينظر:** عبد الغفار رشاد القصبي، **المرجع السابق**، ص.ص, (206-210)

(2) _ وتعتبر استطلاعات الرأي مثال حي عن طريق استطلاع رأي الشعب إلكترونيا ونشر القرارات الحكومية قبل اتخاذها من اجل اخذ أراء المواطنين فيها ومثال على ذلك في عام 1998 قام مركز نشر المعلومات الاقتصادية في فنزويلا (http://WWW.cedive.org.ve/) وهو منظمة غير هادفة للربح بتمويل دراسة حول تكلفة ومزايا مشروع قانون زراعي ، وبعد أن تبين أن هذا القانون سيكون له اثر سلبي على المستهلكين، بدا المركز في تنفيذ حملة من خلال شبكة الانترنت تكونت من 300 رسالة الكترونية لخلق وعي شعبي لدى الأفراد وبما يحمله هذا القانون من دور سلبي، وكان رد الفعل الشعبي حسب قول مديرة المركز كبير بما أدى إلى وقف تشريع هذا القانون.

ثالثا: التحديات.

رغم ما توفره التكنولوجيات الجديدة في مجال المعلومات والاتصال من آليات لتحقيق الديمقراطية الالكترونية إلا انه هناك مجموعة من التحديات تعترض مسار الديمقراطية الالكترونية وتتمثل هذه التحديات فيما يلي:

1- الانتخاب السري confidentialité du vote: فيما يخص السرية فانه لحد الآن لا توجد طريقة انتخابية فعالة فيما يخص السرية إلا أن ما يميز الانتخاب الالكتروني هو السرية التامة والموثوقية، لكن ما يعاب على هذا الأسلوب يكمن في كون المعلومات غير عملية إضافة إلى استحالة مشاركة المواطنين في المراقبة بالإضافة إلى أن الانتخاب الالكتروني لا يسمح بالمعرفة الجيدة للمنتخب.

2- المسؤولية الايجابية: من اجل معالجة الاهتمامات أو المصلحة العامة فالجماعات العامة يمكن أن تنظم أو تعمل على تنظيم إجراءات واسعة كالاستشارة الالكترونية بتطوير تجارب تشاركية خاصة فيما يتعلق بمواضيع محدودة ومواضيع راهنة.

بالإضافة إلى ذلك يشير "ستاقليانو stogliano"[1] إلى تحليل مخاطر الديمقراطية الإلكترونية ويشير إلى مخاطر التحكم في الانتخاب عبر الخطوط واتخاذ القرار القضائي بدون مناقشات جادة هذه التأثيرات كما يضيف يمكن أن تستغل من طرف غير عادل.

خلاصة القول تمثل الديمقراطية الإلكترونية كمفهوم أحد الدعائم الأساسية للحكومة الإلكترونية والحكم الجيد، تعبر عن تغيير ملاحظ في العملية السياسية باستعمال الوسائل الجديدة في مجالات الاتصال والإعلام فهي أداة تساعد على تحقيق الديمقراطية داخل الدولة وليست الديمقراطية الالكترونية هي البديل الوحيد للديمقراطية الاجتماعية السياسية، الاقتصادية، وبالتالي فالديمقراطية الالكترونية تتمثل في توسيع خيارات الناس وتحقيق الحرية والمساواة بفضل ثورة المعلوماتية، وتبقى الممارسة العملية تتمثل في التركيز على دور التكنولوجيا في العملية الديمقراطية من خلال تعزيز الشفافية والمساءلة، والقضاء على الفساد، وبالتالي الوصول إلى الحكم الجيد للمواطن،

([1]) _ Cefrio, **Op Cit**, P.14.

المبحث الثالث: الإدارة الإلكترونية والمنظمة الافتراضية وإدارة المعرفة وعلاقتها بالحكومة الإلكترونية

يتميز العالم اليوم بتطور سريع لتكنولوجيا المعلومات والاتصالات مع ازدياد المنافسة على الموارد مما يحتم على الإدارة أن تعتمد على هذه التقنيات لتحقيق أهدافها وضمان استمرارها، وهذا ما يستدعي تغيير المفاهيم السائدة عن العمل وإدارة المؤسسات، وفي ضوء الممارسة والفكر ظهرت العديد من المفاهيم المواكبة لتطور الإدارة، كالإدارة الالكترونية، المنظمة الافتراضية، إدارة المعرفة، فما هي أهم السمات التي تتميز بها الإدارة في عصر العولمة الإدارية؟

فبالإضافة لتأثير تكنولوجيا المعلومات والاتصال عبر منتجات الإدارة العامة فإنه هناك تأثير أخر لا يمكن اكتشافه بسهولة وهو تأثيرها على النموذج التنظيمي للإدارة العامة البيروقراطية، فالتكنولوجيا هنا لا تعتبر أداة لدعمها وإنما أداة لتحويل البيروقراطية أيضا.

ومن خلال ما سبق يمكن إدراك الاستخدام المثالي لهذه التقنيات عند ربطها بالتعبير التنظيمي المستند على الوعي العميق بإمكانيات هذه التكنولوجيا في دعم النموذج البيروقراطي في التغلب على العديد من الأمراض البيروقراطية pathologies[1]، وفي نفس الوقت تدفعه في التطور نحو نموذج جديد New paradigme أو نحو نماذج تنظيمية جديدة New organizational models، نلاحظ عليه تراكيب متغيرة Variable structurs، ومعايير متغيرة في أقسام العمل[2]، وتأتي في مقدمة هذا التغيير مفاهيم مثل الإدارة الالكترونية، الحكومة الالكترونية، المنظمة الافتراضية، إدارة المعرفة، والناتجة عن الكم الهائل من المعلومات والبيانات، فإلى أي مدى تشكل هذه المفاهيم صدق وصحة هذا النموذج الجديد؟

المطلب الأول: مفهوم الإدارة الإلكترونية وعلاقتها بالحكومة الإلكترونية

<u>أولا:</u> تعريف الإدارة الإلكترونية:

وبداية قبل تعريف الإدارة الالكترونية نشير إلى اللبس الحاصل في أذهان الناس وبعض المفكرين بشأن الإدارة الالكترونية والحكومة الالكترونية، ويمكن الوقوف على وجهات نظر مختلفة بشأنهما، فهل هما مصطلحان مختلفان أم مترادفان؟

يرى البعض أن الإدارة الالكترونية هي الجزء، وتعني تحويل جميع العمليات والوظائف الإدارية ذات الطبيعة الورقية إلى عمليات ذات طبيعة الكترونية باستخدام التطورات التقنية الحديثة (العمل الالكتروني أو الإدارة بلا ورق)، وتعمل الإدارة الالكترونية على تطوير البنية المعلوماتية داخل

([1]) _ علم يهتم بأمراض النموذج البيروقراطي. من خلال دراسة مجمل التحديات التي يواجهها...

([2]) _ Teodore Economou, « **new organizational models for E-government** », http://www.tbv.org.tr/TBV/Documents/DisIliskiler/IkinciTurkYunanBilgiToplumuForumu.pdf, Page Web consultée le: 02/06/2007, P. 01.

المؤسسة ولا يخرج ذلك عن حدود المنظمة[1]، أما الحكومة الالكترونية فهي تمثل الكل، ونعني بها العمليات الالكترونية التي يتم من خلالها الربط بين المنظمات التي تطبق الإدارة الالكترونية.

بينما يرى فريق أخر أن المشكلة تكمن في الترجمة، وفي تدقيق أصل المصطلح (E-management)، لكن خلال نقل المصطلح إلى العربية لم يتم مراعاة المعنى فترجم هذا المصطلح بحذافيره أي بشكل جامد، حيث يرى ضرورة استخدام الإدارة الالكترونية (E-management) بدلا من مصطلح الحكومة الالكترونية، لأنه يتبادر من خلاله إلى ذهن المستمع العمل السياسي، على الرغم من أن عمل الحكومة لا يقتصر على العمل السياسي فقط ولكن الإدارة أيضا، وإنما الغالب الإداري[2].

ومن خلال ما سبق يمكن القول أنه من الصعوبة بمكان الفصل بين المفهومين خاصة ناحية الممارسات فكلاهما يكمل ويساعد الأخر، وتبقى البيئة الالكترونية الجامع بينهما، ويبقى البعد التاريخي والعلاقة بين تكنولوجيا المعلومات والاتصال، بالممارسات الإدارية والإصلاح الحكومي المدخل الأهم لفهم المصطلحين، حيث من الناحية التاريخية يعتبر مصطلح الإدارة الالكترونية أسبق من مصطلح الحكومة الالكترونية –من وجهة نظر الباحث–على الأقل من ناحية الممارسة، حيث ظهرت الممارسات الأولى للتكنولوجيا على مستوى الإدارة الجزئية، ولكن محاولة إصلاح الإدارة الحكومية عن طريق تبني منهج تكنولوجيا المعلومات والاتصال، حيث أخذ ذلك ما يسمى مفهوم الحكومة الالكترونية الذي ظهر مع بداية التسعينات، ويرتبط ذلك بشكل كبير بمفهوم إعادة اختراع الحكومة، والإصلاحات الحكومية أنداك، والسبب الثاني يعود إلى تعقد الحياة السياسية الإدارية داخل الدولة حيث من الصعب الفصل بين الإدارة والسياسة فأخذ المصطلح الأعم "الحكومة" الذي يمثل السياسة على مصطلح "الإدارة" التي تشكل الجزء، أي أن الإصلاح هنا يقصد به الكل، أي زيادة فعالية الحكومة السياسية والإدارية.

أما من ناحية اللغة فإنه يبقى المصطلحين قائمين حيث يتم ترجمة الإدارة الالكترونية من الانجليزية إلى العربية (E-management) أي الإدارة الالكترونية، والحكومة الالكترونية (E-government)، أي الحكومة الالكترونية، وهي الترجمة الصحيحة التي يتفق عليها معظم الباحثين.

ومن خلال ما سبق يمكن القول:

1- تمثل الإدارة الالكترونية العمود الفقري للحكومة الإلكترونية وهي تشكل العمليات الداخلية Back Office Opération والتي لاتظهر للمواطن أو المؤسسة بشكل مباشر بل عبر نتائجها من قبيل

---

(1) _ بدر بن محمد المالك، **"الأبعاد الإدارية والأمنية لتطبيقات الإدارة الالكترونية في المصاريف السعودية :دراسة مسحية"** (دراسة مقدمة استكمالا لمتطلبات الحصول على درجة الماجستير في العلوم الإدارية، السعودية: جامعة نايف للعلوم الأمنية، قسم العلوم العلوم الإدارية، 2007) ، ص. 15.

(2) _ **المرجع السابق**، ص. 16.

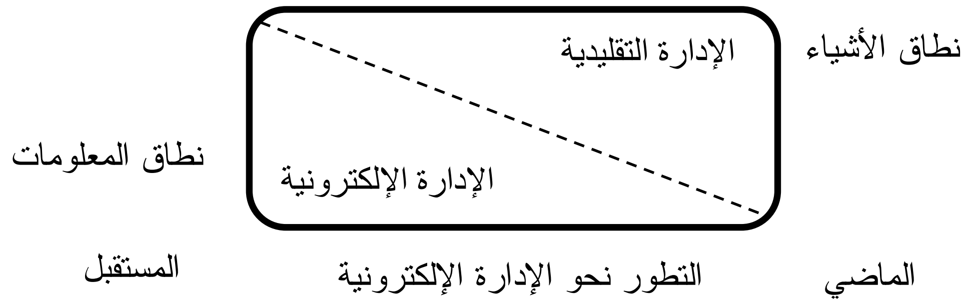
إدارة علاقات المواطنين والمؤسسات وربط الإدارة العامة والوزارات عبر أنظمة التكامل(Intégration)، ووصولا إلى مكننة كامل الوظائف الأساسية للحكومة الكلاسيكية[1].

2-إن الإدارة الإلكترونية أو الرقمية(E-Mangement or E-Digital) هي المدرسة الأحدث في الإدارة التي تقوم على استخدام الانترنت وشبكات الأعمال في إنجاز وظائف الإدارة (التخطيط، التنظيم، القيادة، الرقابة...؛ بشكل إلكتروني)، ووظائف الشركة (الإنتاج، التسويق، المالية، الأفراد، تطوير العمليات، والمنتجات، والخدمات...، بطريقة المحاكاة الالكترونية)، وبالتالي فإن الإدارة الإلكترونية تعني الإصلاح في العمليات والوظائف الداخلية للإدارة.

لذلك يؤكد الباحثين على رأسهم "هارمنر Harmaner" بأنها[2]:«قطع في التفكير التقليدي Discontinuous Thenking، أو انقطاع عن مسار الافتراضات الكبرى السائدة حول قواعد العمل والأنشطة والتكنولوجيا والناس؛ وتعتبر Harmaner ذلك بأنه بمثابة قلب عملية الهندرة[3]، وفي الفكرة المحورية لبرنامجها...»

3- إن الإدارة الإلكترونية هي أولا وقبل كل شيء إدارة الموارد المعلوماتية بشكل عقلاني يعتمد على الانترنت وشبكات الأعمال قبل أكثر من أي وقت مضى إي تحديد وإخفاء الأشياء، وما يرتبط بها، إلى الحد الذي أصبح الرأس المال المعلوماتي والمعرفي والفكري، هو العامل الأكثر فعالية في تحقيق أهدافها؛ ويوضح الشكل الآتي أهمية نطاق المعلومات في ظل الإدارة الإلكترونية.

شكل رقم (07): نطاق المعلومات المتزايد في ظل الإدارة الإلكترونية.



المصدر: نجم عبود، **المرجع السابق**، ص 126.

(1) _ عباس بدران، **المرجع السابق**، ص 60.

(2) _سعد غالب ياسين، **المرجع السابق**، ص. 238.

(3) _ أن الهندسة –حسب هارمنر وشامب Harmner & Champ– هي إعادة تصميم جذري وسريع لعمليات وأنشطة الأعمال الإستراتيجية، والهياكل التنظيمية التي تضيف قيمة أو قيمة لهذه الأنشطة ذات القيمة المضافة، وللنظم والسياسات والهياكل التنظيمية التي تدعم هذه الأنشطة للوصول إلى مستوى الانسجام لتدفقات العمل والإنتاجية في داخل المنظمة.

4- وعليه تشير الإدارة الالكترونية إلى أن أنظمة المعلومات المكاتب الخلفية المدعمة للوظائف الإدارية والإدارة في المؤسسات العامة، وبضمن ذلك البيانات وإدارة المعلومات، صيانة والتدفق الإداري للمعلومات، والاستعمال الفعال لتكنولوجيا المعلومات(ICTs)، حيث يتطلب ذلك ثقافة تنظيمية جديدة، وموظفون مركزون على الأداء، وخدمات مركزة على الزبون والرد على حاجات المواطنين، حيث تعطي الإدارة الالكترونية فرصة للتكيف وتكامل المكاتب الخلفية back office، ولمعالجة تطوير طرق تقديم الخدمات الجديدة[1].

وعموما يمكن تعريف الإدارة الإلكترونية تعريفا إجرائيا؛ بأنها العملية الإدارية القائمة على الإمكانات المتميزة للانترنت، وشبكات الأعمال في التخطيط، والتوجيه، والرقابة على الموارد والقدرات الجوهرية للشركة بدون حدود من أجل تحقيق أهداف الشركة، وعلى ضوء هذا التعريف فإن الإدارة الإلكترونية تتميز بالآتي:[2]

1- أنها عملية إدارية: لا تخرج عن نطاق الإدارة في تحديد الأهداف ورسم السياسات – وإن كانت سريعة التغيير– وتوجيه الموارد وفق خيارات إستراتيجية وعملية الرقابة عليها.

2- الإمكانات المتميزة للانترنت وشبكات الأعمال: وهي تفسر البعد الإلكتروني لمصطلح (الإدارة الإلكترونية) وتتجسد الإمكانات المتميزة في:التشبيك الفائق(hyper conection) التفاعل الآني على مدار الساعة، التفاعل في كل الأماكن وعلى كافة الأصعدة، السرعة الفائقة في إنجاز العمليات الداخلية والخارجية، الموارد والعمل عن بعد وبلا حدود: النشاط الافتراضي هو جزء من قدرة الشركة.

ويظهر مفهوم الإدارة الإلكترونية كمفهوم يعبر عن تغير في العمليات الداخلية (Process) للإدارة، وتظهر وظائف الإدارة الإلكترونية هذا التغير[3].

فمن خلال التعاريف السابقة تشكل الإدارة الالكترونية إعادة هندسة جذرية لأعمال وذلك بشكل الكتروني، حيث يمكن النظر إلى برامج ومشروعات الإدارة الالكترونية بأنها عملية نظامية، ومنهجية لإعادة هندسة العمليات، والأعمال باستخدام نظم أدوات تكنولوجيا المعلومات والاتصالات وكل أنماط ووسائط المعلومات الرقمية المتعددة[4].

---

(1) _ Lourdes Torres , et all, **Op Cit**, P. 06.

(2) _ نجم عبود، **المرجع السابق**، ص، 127.

(3) _ ولمعرفة أكثر بتغير الوظائف في الإدارة نتيجة تطبيق الإدارة الالكترونية ينظر: محمد الشايب، **المرجع السابق**، ص ص. (53-56).

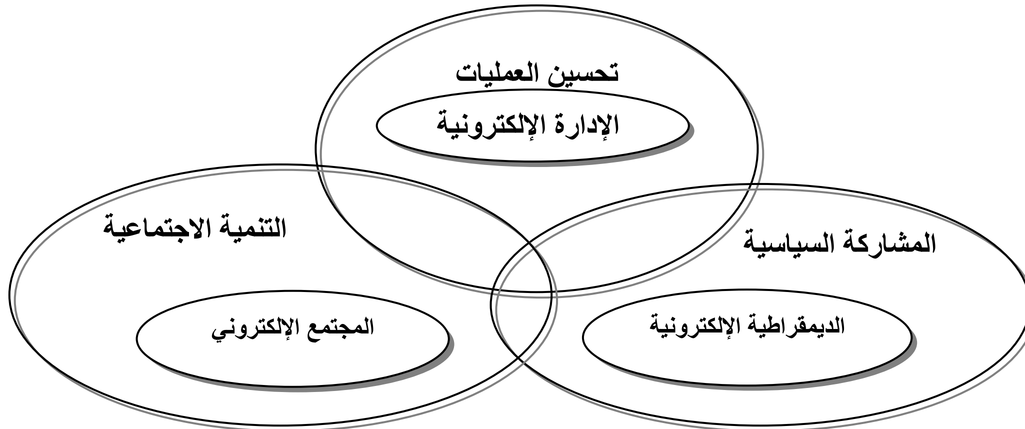
(4) _ سعد غالب ياسين، **المرجع السابق**. ص، 124.

وعليه فإن عمليات التطوير من خلال ترسيخ مفهوم الإدارة الالكترونية لا يخرج عن كونها إعادة هندسة الإدارة من خلال الانتقال الاستراتيجي من النظم القديمة التقليدية في العمل والتنظيم، وفي ممارسة الأنشطة الوظيفية المختلفة؛ والأهم من ذلك هو مغادرة اطر التفكير الضيقة وقوالب العمل التي لا تستجيب لاستحقاقات الإدارة والالكترونية[1]. وتعتبر إعادة الهندسة كمدخل مهم وبداية الإدارة الالكترونية الجيدة وعملية مهمة تحتاج إليها المنظمات للولوج إلى عالم الإدارة الالكترونية.

ثانيا: علاقة الإدارة الإلكترونية بالحكومة الإلكترونية:

من خلال الوظائف المختلفة للإدارة الإلكترونية نلاحظ أن ثم تداخل كبير يحصل بين الحكومة الإلكترونية والإدارة الإلكترونية ويمثل هدف كلا منهما المجال الأكبر في التداخل حيث أن الهدف الأساسي لكل منها يتمثل في تحسين الخدمات المقدمة للمواطنين داخل الدولة، وبالتالي طبيعيا أن نشهد تكامل وتعاون في الأدوار والمهام، بالإضافة إلى ذلك يصعب كثيرا الفصل بين الحكومة الإلكترونية والإدارة الإلكترونية ممارستيا، وتمثل مجالات الحكومة الإلكترونية –حسب الشكل التالي– إطار التداخل بين الحكومة الإلكترونية والإدارة الإلكترونية.

شكل رقم(08): مجالات الحكومة الالكترونية



Source: gilles st – amant, **Op Cit**, P.7.(بتصرف)

وبالتالي فالإدارة الإلكترونية هي بالأساس الاعتماد على منهج واحد يركز على توفير الأرضية المشتركة في توحيد إجراءات العمل الإداري، وإنجاز المعاملات التجارية وغيرها بطريقة إلكترونية، حيث أن معظم دول العالم –خاصة المتقدم– ترتكز على استخدام مفهوم الحكومة الإلكترونية لإنجاز الصفقات التجارية والأعمال الإدارية، وذلك قصد تطبيق مفهوم الإدارة الإلكترونية الذي يربط بين التجارة الإلكترونية والحكومة الإلكترونية، وفي أغلب المؤسسات وعلى وجه التحديد المصرفية وشركات التأمين وغيرها[2].

(1) _ **المرجع السابق**. نفس الصفحة.

(2) _ الطعامنة والعلوش، **المرجع السابق**، ص. 33..

لذا يمكن اعتبار أن الإدارة الإلكترونية تمثل الإستراتيجية الأولى قبل الحكومة الإلكترونية عن طريق صقل مهارات الموظفين الإداريين والارتقاء بهم من مهارات الإدارة الكلاسيكية إلى مهارات الإدارة الإلكترونية؛ ونذكر على سبيل المثال الخطة الألمانية[1](Bund online 2005) لتطوير النموذج الإلكترو–حكومي الألماني، وتسريع تطبيقه والتي احتوت على دليل استخدام الحكومة الإلكترونية وتقنياتها ووسائلها؛ ويخاطب الدليل المذكور عبر عدة فصول مختلفة، طبقة الإدارة العليا ومسؤولي أمن المعلومات ومدراء المشاريع الفرعية في الحكومة، ويشرح لهم التقنيات الموجودة، وأفضل ما توصلت إليه التكنولوجيا في هذا المجال[2]، وتأتي ثانيا إستراتيجية الحكومة الإلكترونية التي تترجم تطور الإدارة إلكترونية وتشمل عملية التفاعل الإيجابي بين المؤسسات المختلفة.

المطلب الثاني: المنظمة الافتراضية وعلاقتها بالحكومة الإلكترونية:

مع تطور تكنولوجيا المعلومات فإنه يلاحظ أن ثمة عالم ينمو ويتطور وهو العالم الافتراضي (Virtuel world) الذي ظهرت بداخله العديد من الآليات والمعطيات كالسوق الافتراضي، والمنظمة الافتراضية، فما هو تعريف المنظمة الافتراضية؟ وماذا تمثل بالنسبة للحكومة الإلكترونية؟

أولا: تعريف المنظمة الافتراضية:

بداية، يستخدم المصطلح (الافتراضي) لتطبيق نوع من حلول تكنولوجيا المعلومات (ITs Solution) الذي يجيز فعليا العدد غير محدود من أعضاء المشروع التواصل مع معظمهم البعض وتنفيذ عملياتهم وأعمالهم باستخدام بنية تحتية مشاعة بشكل مشترك، حيث يتم في البنية التحتية للمشروع الافتراضي تنميط، وتوزيع، وتقاسم تطبيقات البرمجيات، وتجهيزات الحاسوب، والبيانات، ومصادر شبكة الاتصالات[3]، ويأتي اللجوء إلى ذلك بسبب تعقيدات تنظيمية بناءا على أهداف مدركة من قبل الشركاء المحتملين للمنظمة الافتراضية، كفرص للعمل التعاوني، الذي سيعطي نتائج مرغوبة جدا[4].

من خلال التعريف السابق يمكن القول أن المنظمة الافتراضية هي النتيجة للديناميكيات المطورة بواسطة الهياكل أو التراكيب العامة، والتي تعطي الأسباب التي تنتج المنظمة الافتراضية، ويعني ذلك العمل التعاوني المحتمل، تعليم، صحة، علاقات عامة، تجارة، تسويق،عمل دائم أو مؤقت،

---

(1) _ عباس بدران، **المرجع السابق**، ص 60.

(2) _ يمكن الدخول على موقع التدريب الافتراضي لموظفي الحكومة الأمريكي www.golearn.gov الذي يقدم تعليم افتراضي لموظفي الحكومة يمثل 40 مقررا تدريبيا في مجالات عديدة، من أجل إعداد الموظفين إلكترونيا.

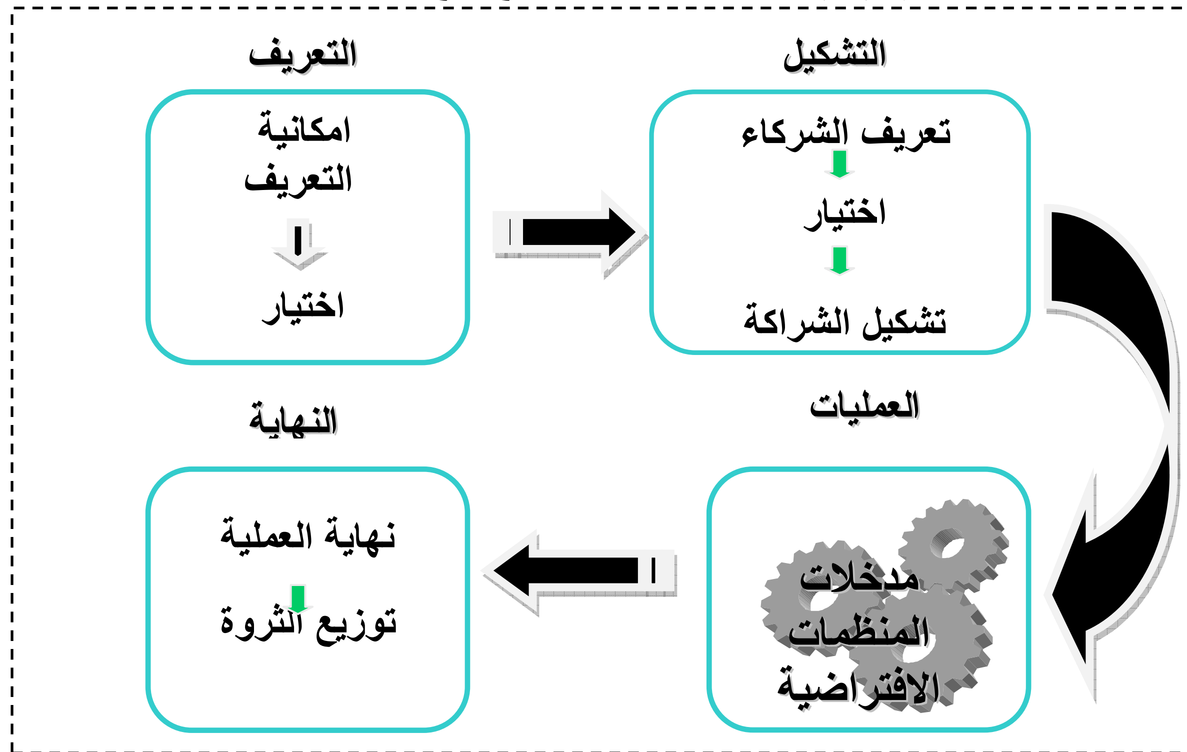
(3) _ بشير عباس العلاق، طاهر محس الغالبي،« **المنظمات الافتراضية والتجارة الالكترونية**»:
. http://unpan un.org/intradoc/groups/public/documents/ARADO/UNPAN1
موقع الويب اطلع عليه بتاريخ: 2007/02/13، ص. 02.

(4) _Theodore. Economou, **Op Cit** .P. 04.

الذي ينتج منظمات افتراضية تنقسم إلى نوعين (منظمات افتراضية مستقرة Stable VO أو منظمات افتراضية ديناميكية Dynamic VO) وعابرة للحدود الجغرافية والزمنية...الخ بالإضافة إلى طبيعة القطاع – خاص أم عام– ويعتمد ذلك على درجة المرونة.

وعلى هذا الأساس درس "ستر ادر و آخرون Strader et al" تأثر نموذج المنظمات الافتراضية في القطاع العام، ولخص في نموذج تخطيطي الذي يمثل دورة حياة المنظمة الافتراضية، حيث يمثل تعديل هذا النموذج، تكيف لمنظمات القطاع العام، والتي لا تهتم بتصميم المنتجات، تسويق، توزيع السلع... ويمثل الشكل الآتي ذلك

شكل رقم: (09) تكيف المنظمات العامة مع واقع المنظمة الافتراضية.



Source: Theodore Economou, **Op Cit**, p05

ومن أجل الوقوف على المنظمة الافتراضية (Virtual Organization) بصفة أكثر تدقيق نشير إلى تعريف "كوسير D.kousur"[1]، الذي يعرفها على أنها:« الوحدة المكونة من عاملين موزعين جغرافيا يتقاسمون العمل ويتصلون بوسائل إلكترونية مع القليل من الاتصال المباشر–إذا وجد– وجها لوجه» ومن خلال هذا التعريف تبرز سمتين للشركة الافتراضية وهي:

- عدم حاجتها لتجميع الأفراد في موقع واحد كما تفعل الشركة المادية التقليدية.
- استخدام الوسائل الإلكترونية بشكل أساسي في تبادل وتقاسم المعلومات بين المواقع المتعددة.

([1]) _ نجم عبود نجم، **المرجع السابق**، ص 357.

علاوة على ذلك، فمن ناحية نظرية الأنظمة فإن المنظمة الافتراضية تعد اما في منظور هيكلي أو عملية واحدة، وبالتالي وفقا للمنظورات السابقة فإن المنظمة الافتراضية تعرف ك[1]:

* شبكة(بيرن Byrne1993، أكنAken 1998 Strader)
* تحالف(ويلدمانWildman 1998)
* مجموعة النشاطات (دافيدو ومالون Davidow and mollone1993)
* شكل للتعاون(ميرتينز Mertens 1998)
* مجموعة كفاءات رئيسية (غولدمان وآخرونGoldman et al 1995)

أما في المنظورات الأخيرة فإنها عرفت كـــ:

* مدخل إداري في المنظمات (موشورتز Mowshurtz 1997)
* مدخل استراتيجي في المنظمات(فينكاترمان وأندرسنVenkatraman and Henderson1998)
* تغيير مستمر أو مؤسس(هال وويولوHale and Whirlaw1997).

وإضافة لذلك فإن المنظمة الافتراضية هي منظمة تطفو على السطح والناتجة عن التراكيب الرسمية التي لا يمكن الاستغناء عنها، وبالتالي فهي تتميز بالمرونة والقابلية للتنسيق حيث تعمل على زيادة فاعلية المنظمات ذات الهياكل الساكنة ويتضح ذلك من خلال شركات الإدارة الإلكترونية التي تقوم بصرف منتجاتها داخل المنظمات الافتراضية المستندة على الويب (Web–based Vos) مثل شركة أمازون (Amazon.com) التي تعد مثالا رائعا على ذلك[2]، حيث أن جميع العلاقات بين

([1]) _ Theodore economou, **Op Cit**. PP: (4-6)

([2]) _ بالإضافة إلى أمازون ظهرت العديد من الشركات الافتراضية كنماذج رائدة في عقد التسعينات ولازالت تتطور وسنحاول عرض نموذجين هامين:

الأول: "شركة ديلDell computer " ففي بداية الثمانينات ظهر لشركة ديل عدم واقعية وجدوى نموذج الشركات المتكاملة الذي تمثله شركات كبيرة مثل IBM ,digital Equipment، القائمة على إنشاء هياكل ضخمة لإنتاج كل ماتحتاجه الحاسوب حيث كانت الشركة ذات خبرة واسعة في صناعة العديد من أجزاء الكومبيوتر ضمن صناعة متكاملة عموديا ضمن الشركة، لكن شركة ديل اختارت إستراتيجية التكامل الافتراضي (Virtual integration)، ودلك بالتركيز على صنع ما تستطيع أن تتميز فيه وتضيف قيمة للشركة، وللزبون وتقيم علاقات قوية مع الموردين الأفضل لصنع الأجزاء الأخرى التي يكون الموردون أكثر قوة وتميزا عن شركة ديل نفسها على إضافة قيمة فيها وهكذا يتم من خلال التكامل الافتراضي إنشاء القيمة الأكبر، وفي هذا التكامل فان شركة ديل تستفيد من80 ألف من العاملين الافتراضيين ولكن ما يعمل لديها يمثل سوى نسبة بسيطة منهم.

الثاني: شركة "ايروتيك" وهي صاحبة ما يسمى المصنع الافتراضي، حيث استطاعت من أجل تصنيع أجزاء لشركة "ماكدونالد دوغلاس" الفضائية أن تطور خدمات المعلومات الفنية المتكاملة مع المقاول (cilis)، ومن خلال هذه الخدمة أخذت تشارك عشرات المصانع لتقديم الأفضل في إنتاج الأجزاء المطلوبة، والتي كانت كلها مترابطة من خلال شبكة=

الأطراف المعنية(العملاء والمشاركون في المنظمة الافتراضية) في هذا النوع من المنظمات الافتراضية إنما يتم تنظيمها عبر الانترنت[1].

وبناءا على التعريفين السابقين يمكن القول أن الشركة الافتراضية هي شركة بلا حدود من حيث التنظيم، لا يمكن حصر نشاطها في نطاق جغرافي، بمعنى أنها تعمل على أساس شبكي لتقاسم المعلومات بما يمكنها من تحقيق ميزة تنافسية، وبالتالي نلاحظ أنها تتميز بمجموعة من الخصائص بناءا على المقارنة بين النشاط المادي، والافتراضي من حيث الحيز، التنظيم، القدرات، المعلومات، والميزة التنافسية[2]:

- **الأولى:** تتمثل في المفاهيم والافتراضات الأساسية لقطاع الأعمال الذي تغير بشكل كبير(المدخل الإداري).
- **الثانية:** تتمثل في تكنولوجيا المعلومات وشبكات الأعمال التي قدمت إمكانات عظيمة في الاتصالات وعن بعد (المدخل التكنولوجي).

ثانيا: أوجه تطبيقات المنظمة الافتراضية في إطار الحكومة الالكترونية:

لقد طبقت فكرة المنظمة الافتراضية بشكل واسع داخل الدولة ضمن إطار ما يسمى بالجامعة الافتراضية أو التعليم الافتراضي، وعلى سبيل المثال فقد تم تطبيقها في الحرم الافتراضي بكاليفورنيا[3]، إذ يتكون هذا الحرم من تآلف 128 مؤسسة من مؤسسات التعليم الجامعي بولاية كاليفورنيا وفيه يُقدم 173 برنامجا، ويغطي نحو (3462) مادة دراسية، ويضم مؤسسات راقية كجامعة كاليفورنيا الحكومية بلوس انجلوس، ومهمة الحرم الافتراضي هي مساعدة الطالب عبر موقع موسع على الانترنت في البحث على البرنامج الذي يناسبه، وتوضيح شروط كل برنامج وإرشاد الطالب إلى الإجراءات الواجب إتباعها.

وعموما تأتي أهمية المنظمة الافتراضية بالنسبة للحكومة الإلكترونية نتيجة للعديد من المبررات تدعو إلى ضرورة إنشاء منظمات افتراضية من أهمها ما يلي:

- تساهم المنظمات الافتراضية في تفعيل الإنتاج والعمليات وتحقيق التكامل بين العديد من المؤسسات المختلفة داخل الدولة.
- توفير الأنماط الافتراضية للدولة في البنى التحتية للمنظمات التقليدية من مبان وممتلكات وورش ومعامل وكادر إداري فني ضخم.

=الإلكترونية تمكنها من العمل بمرونة وتكلفة اقل في تبادل المعلومات حول الأجزاء، والمواصفات، والتطبيقات مابين الموردين (الشركات المنتجة)، والشركات المستفيدة (ماكدونالد دوغلاس)، وشركة ايروتيك كوسيط أو مصنع افتراضي.

(1) _ بشير عباس العلاق، وطاهر محس الغالبي، **المرجع السابق**، ص12.

(2) _ للمزيد من التفصيل ينظر: الشايب محمد ،**المرجع السابق** ص ص. (58– 59)

(3) _ الطعامنة والعلوش، **المرجع السابق**، ص. 127.

-كسر الحدود والحواجز داخل الدولة والتفاعل كلا من موقعه وبناءا على ما يوفره من فرص التكامل والاندماج.

- الانتقال من بيع السلع والخدمات إلى بيع الحلول[1].

- الحصول على مزايا الدخول في الأسواق الجديدة والمشاركة في تحقيق ولاء العملاء...

وفي الأخير نستطيع القول أن الاعتماد على إنشاء المنظمات الافتراضية يوفر للحكومات الوطنية الكثير من الموارد والطاقات نظرا لتكلفتها البسيطة حيث يعتمد ذلك على عدد محدود من الإمكانيات فضلا عن الأداء المتميز الذي تتصف به

المطلب الثالث: إدارة المعرفة في ظل الحكومة الالكترونية.

أولا : مفهوم إدارة المعرفة.

تمثل المعرفة (Knowledeg) أحد أحدث عوامل الإنتاج في العصر الحديث، وأهم مؤشر لتحقيق الميزة التنافسية، ولقد أصبحت إدارة المعرفة تحتل مكانة هامة إلى جانب إدارة الأشياء التي ظلت لأكثر من قرنين هي التي تحدد طبيعة الأعمال، وعليه نطرح التساؤل الآتي ما هو مفهوم إدارة المعرفة؟ وما هي المكانة التي تحتلها في ظل الحكومة الالكترونية.

يتناول "كونجر وجاونتز 1995 Koniger and janawitz" المفارقة التي تقول أن الناس يتعاملون مع معلومات أكثر من اللازم، وأقل من اللازم في آن واحد فرغم أن هناك كما هائلا من المعلومات المتاحة للمستخدمين في صورة إلكترونية وورقية معا لكي يقرؤوا ويستوعبوا؛ إلا أنه في المجتمع الزاخر بالمعرفة لا يشعر المستخدمين دائما أن لديهم ما يلزمهم من معلومات لأداء وظيفة معينة. وفي مواجهة هذه المفارقة يشدد الباحثان على أهمية وجود هيكل معلوماتي حيث يذهبان إلى أن المعلومات لا تكون ذات قيمة إلا بقدر ما يكون لها من هيكل وبنية[2].

أن الشركات انطلاق من أهمية المعرفة داخل مجتمع المعرفة Knowledeg Society [3] تتحول فشيئا إلى شركات قائمة على المعرفة، وبالتالي المهارة الأكثر أهمية لدى المسيرين تتمثل في مهارة إدارة المعرفة في مقابل إدارة الأشياء فالمنظمة الأكفأ والأقدر على إدارة المعرفة هي المنظمة الأقدر على إنشاء القيمة وتحقيق الميزة التنافسية. أما فيما يخص إدارة المعرفة فإنه نورد التعريفين التاليين الشاملين لجزء كبير من التعريفات:

([1]) _ **المرجع السابق**، ص. 128.

([2]) _ عبد الرحمان توفيق، **الإدارة الالكترونية**. (القاهرة سلسلة إصدار بميك، العدد 15، 2003)، ص. 68.

([3]) _ The world Bank: « **Information de Communication Technologies A world**» Bank group strategy.http://infoworldbank.org/assets/doc/foreo/sumpdf, Page web consultée le: 06/05/2008, P. 01.

التعريف الأول: إن إدارة المعرفة هي العملية المنهجية لتوجيه رصيد المعرفة وتحقيق رافعتها في الشركة فهي تشير بهذا المعنى إلى المعرفة الخاصة بعمل الأشياء بفاعلية وبطريقة كفوءة لا تستطيع الشركات الأخرى تقليدها أو استنتاجها، لتكون المصدر الرئيسي للربح[1].

التعريف الثاني: إن الإدارة المعرفية هي مدخل لإضافة أو إنشاء القيمة من خلال المزج أو التركيب أو التداؤب بين العناصر المعرفة من أجل إيجاد توليفات معرفية أفضل مما هي عليه كبيانات أو معلومات أو معارف منفردة.

من خلال التعريف الأول فهو يقدم المستوى الأدنى أو القيمة الدنيا لإدارة المعرفة إذ يعمل أو يدعو إلى استخدام الرصيد المعرفي(المعرفة الصريحة) وتحقيق مكانة متمثلة في تعدد حالات أو مجالات استخدام المعرفة المتاحة بدلا من استخدامها في إنتاج معرفة جديدة.

ومن خلال ما سبق تتضح أهمية المعرفة وما تمثله من قيمة في عصر تعدد المعارف، وبالتالي تعتبر إدارة المعرفة وتصنيفها وتحليلها مدخلا مهما في إدارة الحكومة الإلكترونية؛ وسنوضح ذلك فيما يلي

ثانيا: إدارة المعرفة في ظل الحكومة الإلكترونية.

كنا قد تطرقنا إلى أهمية المعرفة وما تشكله من أهمية في تحقيق أسبقية بالنسبة للمنظمات من حيث الميزة التنافسية والأداء المتميز، فلقد أصبحت أهمية إدارة المعرفة داخل الحكومة الإلكترونية مهمة بالنظر إلى الحجم المعرفي الهائل الذي تتواجد بداخله الحكومة الإلكترونية الأمر الذي يتطلب حاجة قصوى إلى إدارة المعرفة الحكومية، وتأتي أهمية تطبيق إدارة المعرفة في الحكومة الإلكترونية من خلال الآتي[2]:

1- لكي تكون مساعد على تحسين الحكومات (القدرة): فمن خلال عملية العولمة الاقتصادية فإن منافسة القوى الوطنية الشاملة ينعكس ذلك بشكل رئيسي على المنافسة الاقتصادية، وتعتمد المنافسة الاقتصادية على مستوى منافسة الحكومة، فتحت بيئة الحكومة الالكترونية فإنه تستولي إدارة المعرفة على المعرفة كمورد ذات أهمية للرفع من الوصول واستعمال المعرفة لتحسين القوى التنافسية للحكومة، فالحكومة مشدودة اتجاه إدارة المعرفة التي تصير فيها المعرفة النواة، ويتخذ ذلك شكل إجراءات مطابقة لتشجيع الصطاف الحكومي في العمل على التحسين الذاتي المستمر، حيث يزيد ذلك الإحساس بالمنافسة، ويزيد ذلك تحسين منافسة الحكومة العامة، وابتكار قدرات حالة الطوارئ.

(1) _ نجم عبود نجم، **المرجع السابق** ،ص. 402.

(2) _,Zhition Zhou, Feipeng Gao, **« E-government and knowledge managment »,** International journal of computer science and network security,v07,N06 Jaune 2007 . http://paper.ijcsns.org/07_book/200706/20070639.pdf, Page Web consultée le : 07/05/2008, P . 02.

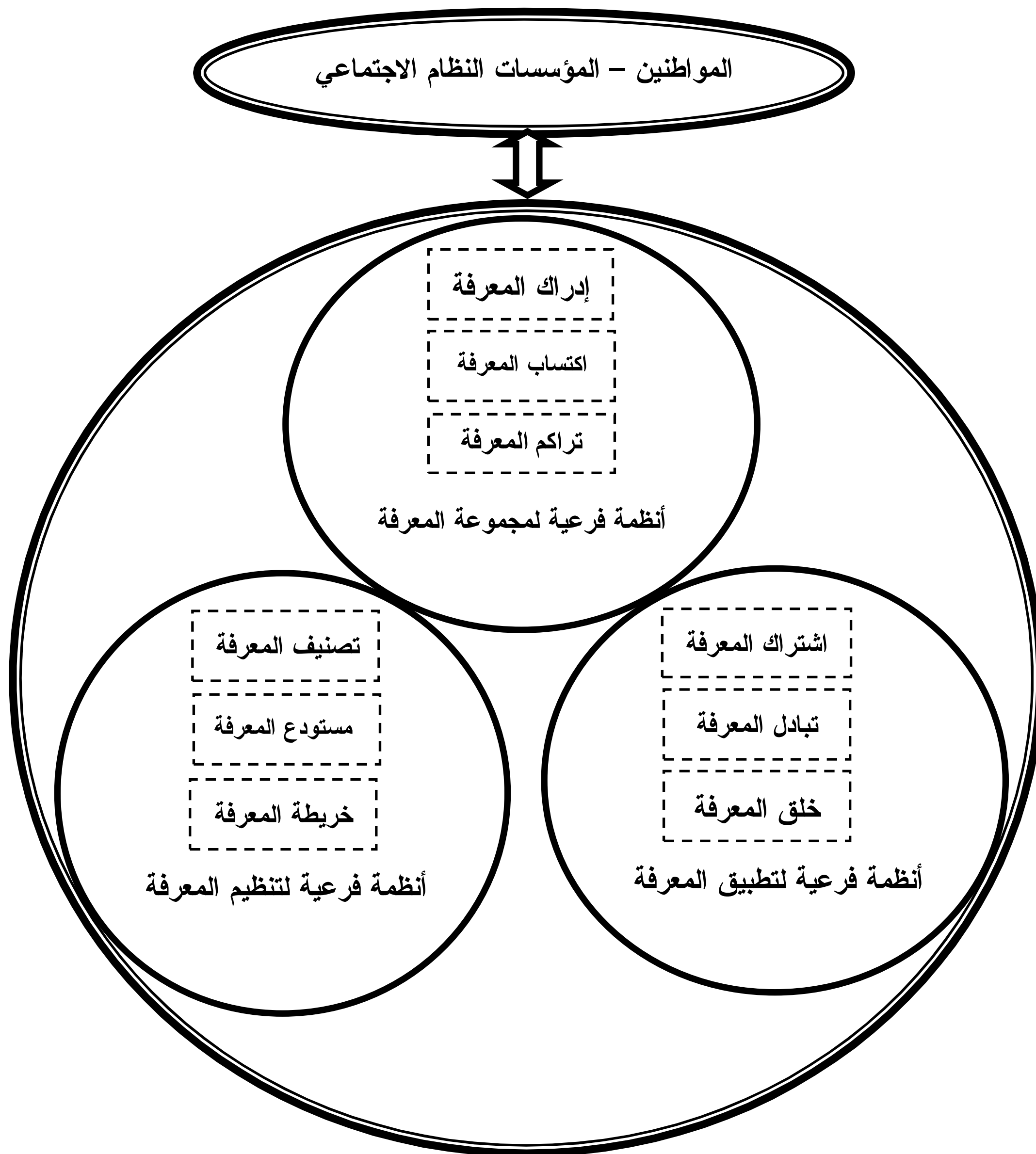
2- لكي تكون مساعدة على رفع نوعية الخدمات الحكومية: اشرنا فيما سبق إلى أهمية الخدمة الحكومة في ظل المنافسة التي تفرضها تكنولوجيا المعلومات والاتصال، ونشير هنا للعمل الالكتروني المستمر Electronic Workflow الذي سوف يسيطر على عمل الحكومة الالكترونية، وبالتالي التشديد على التعاون بين الأقسام المختلفة ووعي الموظفين بالتعاون على؛ توزيع المعرفة، إدارة المعرفة، المعرفة، تحليل المعرفة، معالجة المعرفة، ومختلف الوسائل الأخرى؛ والتي تعتبر مهمة للزيادة في كفاءة المكاتب الحكومية وتحسين نوعية الخدمات.

3- لكي تؤدي أو تكون باعث إلى التطوير الصحيح للحكومة الالكترونية[1]: فأثناء عمليات الحكم بالنسبة للحكومات الحديثة فإن إدارة المعرفة تمثل عملية لاغنى عنها؛ فإدارة المعرفة تلعب دورا مهما جدا في تغيير النموذج الإداري الحكومةgovernment management paradigm، فالطلاق (Divorcing) من إدارة المعرفة يؤدي إلى عزل كلي لمختلف مصادر المعلومات، وبالتالي تصبح هنا الحكومة الالكترونية غير قادرة على (التشكل العضوي الكامل Organic whole).

بناءا عليه تلعب إدارة المعرفة أداة فعالة في اندفاع المعرفة، من خلال توضيح القنوات المختلفة لتدفق المعلومات، ويروج ذلك لتطور الحكومة الالكترونية، ويوضح الشكل الآتي أهمية إدارة المعرفة بالنسبة للحكومة الالكترونية

(1) _ **Idem.**

الشكل رقم(10) نموذج إدارة المعرفة في الحكومة الإلكترونية:



<u>Source</u>: Zhlition Zhou, Feipeng Gao, **Op Cit**, p03

فمن خلال الشكل تظهر أهمية إدارة المعرفة داخل بيئة الحكومة الإلكترونية، وذلك في علاقة المعرفة بالخدمة الإلكترونية المقدمة من طرف الحكومة الإلكترونية، فمن أجل إضفاء المعرفة أكبر بالخدمة الإلكترونية لاستيعابها من طرف جمهور الحكومة الإلكترونية ينبغي شرح الخدمة ومن الممكن توصيف الخدمة معرفيا كالتالي:

1- **معرفة لماذا:** معلومات حول ماهية الخدمة وفائدتها وهدفها.

2- **معرفة من :** من سوف يقدم الخدمة ومن سيستفيد منها.

3- **معرفة متى:** تاريخ تقديم الخدمة والوقت اللازم للحصول على النتيجة.

4- **معرفة كيف:** الإجراءات المرتبطة بالخدمة.

5- **معرفة أين:** موقع تقديم واستسلام النتيجة.

6- **معرفة ماذا:** المستندات المطلوبة والرسوم الموجبة على الخدمة .

وخاتمة القول ومن خلال ما سبق يتضح للطالب أن الحكومة الإلكترونية تعتمد مدخل إدارة المعرفة كمعطى أساسي لتفعيل الأداء الحكومي إذ أن المعرفة بمختلف أنواعها ومختلف أدواتها (الرقمية على وجه الخصوص) عامل مهم في تنظيم المعلومات الحكومية واستفادة الأفراد منها بشكل جيد مما يحقق المزيد من الشفافية والوضوح وتعتبر إدارة المعرفة داخل الحكومة الإلكترونية المحرك الأساسي الذي يعطي لهذه الأخيرة الاستمرارية والنشاط.

المبحث الرابع: التجارة الإلكترونية وعلاقتها بالحكومة الالكترونية

المطلب الأول: الاقتصاد الجديد كمقدمة نحو التجارة الإلكترونية والحكومة الإلكترونية:

لقد ولدت تكنولوجيا المعلومات والاتصال على المستوى العالمي، علاقات وفكر اقتصادي يمثل أهم سمات العولمة الاقتصادية، وظهور شركات التجارة الإلكترونية العابرة للقارات والحدود؛ وبفعلها أصبح الحديث عن اقتصاد عالمي تنتفي عنده حدود الدولة التي أضحت عرضة للمنافسة، نتيجة ما توفره هذه التكنولوجيا من تأثير بالغ على كافة الأصعدة؛ وبفعل ضغط المؤسسات الدولية كالمنظمة العالمية للتجارة والبنك الدولي والشركات العابرة للحدود كطرف فاعل في العولمة نتيجة تأثيرها العميق على السياسات الاقتصادية العالمية؛ وتمثل المعلومات والمعرفة سمتين أساسيتين للاقتصاد الجديد.

بداية يمكن تعريف اقتصاد المعلومات على أنه تلك الإنتاجية والمنافسة القائمة بين الوحدات – الوكلاء– شركات، مناطق، أو أمم؛ ويعتمد ذلك بشكل رئيس على قدرة توليد ومعالجة واستعمال المعلومات المركزة على المعرفة، وذلك بشكل كفء، حيث تلعب المعلومات دورا رئيسا في عملية الإنتاج، وتعتبر العملة الرئيسية في كافة عمليات التبادل، وبالتالي من يملك المعلومات يكون أكثر قدرة على السيطرة والتحكم[(1)].

لذا يوصف اقتصاد المعرفة بتحول أساسي في التركيبة التحتية للاقتصاد السياسي العالمي؛ حيث يناقش العديد من المحللين بأن هذا التغيير نهائي حيث يضمن تثبيت برادايم تكنو–اقتصادي (techno-economic paradigm)، ويعكس ذلك تغييرات في العلم والتكنولوجيا، منظمات الأعمال، التعليم والاستثمار. وتتضمن سمات هذا التحويل:[(2)] 1– تغييرات في طبيعة شركات التصنيع؛ 2– تغييرات رئيسية في نشاطات الشركات؛ 3– طبيعة شركات التصنيع؛ 4– المطلب المنادي بالتنمية التكنولوجية؛ 5– انشطار التكنولوجيا؛ 6– القصور المؤسساتي. ولقد أثرت هذه التغييرات بشكل كلي على النظام العالمي بضمن ذلك المنظمات الغير حكومية، القطاع الخاص، المنظمات بين حكومية، المنظمات الإقليمية، والدولة القومية. ولقد أحدثت هذه الفترة، إعادة هيكلة إمكانيات علاقات السلطة، وتطوير الأشكال الجديدة لعدم المساواة في العالم؛ ويعد ذلك محتمل بشكل فعلي لعدم المساواة في اقتصاد المعلومات نتيجة لتفاقم التقسيمات بين الدول، أي مابين الدول النامية والمتطورة؛ وبشكل محدد، انقسامات يمكن أن تكون أكثر حدة بين أولئك الأفراد الذين يملكون المعرفة ومهارات وقدرات للمساهمة في اقتصاد المعلومات العالمي (حيثما صادفهم ذلك)، وبين أولئك الذين لا يملكون مثل هذه

([1]) _ Emmanuel c.Lallana, « **the information age** », **Op Cit**, P. 13

([2]) _ Derrick Cogburn, et all, « **globalization and the information economy: challenges and opportunities of africa**», http://www.unu.edu/africa/papers/cogburn-adeya.pdf, Page Web consultée le: 09/11/2007. P. 07

المهارات[1].ووفقاً لمنظمة العمل الدولية، في تقرير "الاستخدام في العالم للعام 2001: الحياة في العمل ضمن المجتمع المعلوماتي"، فإنّه بينما تنمو تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في مناطق عديدة من العالم، تتسع أيضاً الهوّة بين الذين يملكون المعرفة الرقمية والذين لا يملكونها، وأولئك الذين سيستفيدون من منافعها أكثر من غيرهم. وتتمثل إحدى الاستنتاجات الأساسية للتقرير بأنّ قدرة تكنولوجيا المعلومات والاتصالات على خفض الفقر وتشجيع التنمية ستتحدّد وفقاً لأثرها على الاستخدام، كما أنّ النمو الاقتصادي الذي سينتج عنها سيُترجم إلى خلق عمل منتج ومربح[2].

ففي تعريف اقتصاد المعلومات فانه يقر المؤلفون بنقاش أكاديمي وعامي غني بخصوص هذا الموضوع، ويعتبر المكون الأساسي لهذا النقاش، تأثير العولمة على اقتصاد المعرفة عمومًا؛ وظهور اقتصاد معلومات بشكل خاص؛ ولعل واحدة من خصائص هذه الفترة الحالية للعولمة هو ظهور برادايم تكنو–اقتصادي جديد new techno-economic paradigm))، الذي يناديه بعض المؤلفين بالإنتاج المتوسط الابتكارات (innovation mediated production)، وضمن هذا الإطار تدعم المعرفة نفسها بشكل متزايد ضمن طريقة الإنتاج، وتبرز هنا واحدة من القضايا الرئيسية التي تُبرز الفرق بين اقتصاد المعرفة والاقتصاد الصناعي. وذلك في عدة حالات مختلفة أهمها: ضعف الحواجز والحدود؛ ففي الاقتصاد الجديد فان المعلومات والمعرفة تصبح عوامل إنتاج أكثر أهمية؛ حيث يعرف هذا النمط من الإنتاج باقتصاد المعرفة العام، أين يلعب اقتصاد المعلومات دورا مهما[3] في عملية الإنتاج والتوزيع، وفي كافة عمليات الاقتصاد والتجارة. ونشير هنا إلى تعدد التسميات بهذا الشأن من اقتصاد المعرفة، إلى مجتمع المعرفة، وإلى اقتصاد المعلومات، ولكن تبقى كلمة المعلومات والمعرفة كتغيير أساسي جديد في المجتمع والاقتصاد العالمي.

المطلب الثاني: التجارة الالكترونية والحكومة الالكترونية

إن التطور الأكثر أهمية ضمن اقتصاد المعلومات هو الانفجار الاقتصادي بسبب التجارة الالكترونية العالمية، والتي تعني توزيع أو إنتاج أو تسويق أو بيع السلع والخدمات بالوسائل الالكترونية، ويتضمن ذلك الاستعمال المتكامل لتكنولوجيا الاتصال والمعلومات (مثل البنية التحتية المعلوماتية العالمية)، كوسائط خلال تلك الخدمات والسلع

وعليه فان التجارة الالكترونية تسهل عملية اللاوساطة، أين يتم استبدال وظائف الوساطة التقليدية ويتم إحلال وكلاء إنتاج وذكاء جدد، ولقد تم خلال ذلك تطوير أسواق جديدة بفعل قوة السلع المعلوماتية، ولمعالجة مثل هذه الزيادة المثيرة في توفر المعلومات فقد ظهرت وسائط المعلومات الجديدة

([1]) _. **Idem**.

([2]) _ أحمد مشهور، **"تكنولوجيا المعلومات وأثرها في التمية الإقتصادية"** http://www.sh aam con f.co m /le_ ctures/abs_ar_Ahmad%20Mashhour.doc، موقع الويب اطلع عليه بتاريخ: 2009/02/12 ص. 03.

([3]) _ **Idem**.

(infomediaries)، وأدى ذلك إلى ظهور صناعات جديدة وأنواع جيدة من الأسواق والتي لم يسبق لها مثيل، والتي تربط جميع المستهلكين. وصياغة علاقات جديدة بين الأعمال والزبائن، وفي نفس الوقت يخلق ذلك مخاوف جديدة حول السرية في العالم على الانترنت(1)، وبفعل هذه التغييرات فقد حدثت تأثيرات كبيرة على الدولة والمجتمع الذي أصبح أكثر إلحاحا في طلب المزيد من التطوير مع ضمان العدالة الاجتماعية والإنسانية. وحسب "ليبسي Lipsey" الذي درس العلاقة بين التغيير التكنولوجي والتنمية الاقتصادية، فانه يمكن لتقدم التكنولوجيات الجديدة إحداث تغييرات هامة على المجتمع من خلال:(2)

1_ تباطأ معدل الإنتاج الابتدائي ودفع معدل الإنتاج المتأخر من التكنولوجيات الجديدة.

2_ انفجار الرأسمال البشري (تحييد العديد من المهارات التي لم تعد مطلوبة).

3_ بطالة تكنولوجية (مؤقتة لكن جدية).

4_ التفاوتات الواسعة في توزيع الدخل، التي تعتبر مؤقتة إلى لحظة دفع العمل بمزيج متطلبات المهارات الجديدة.

5_ تغييرات كبيرة في الأنماط الإقليمية للمراكز الصناعية (العولمة).

6_ تغييرات كبيرة في التعليم المطلوب.

7_ تغييرات كبير في البنية التحتية (مثال: طريق المعلومات السريع).

8_ تغييرات كبيرة في القواعد والقوانين (الملكية الفكرية، عدم الاحتكار...الخ).

9_ تغييرات كبيرة في طريقة حياتنا وفي طريقة تفاعلنا مع بعضنا البعض.

أولا: مفهوم التجارة الالكترونية:

تعد التجارة الالكترونية من المفاهيم التي رافقت تطور تكنولوجيا المعلومات والاتصال، واقتصاد المعرفة والمعلومات خلال العقديين الأخيرين من القرن الماضي، وهو المفهوم الذي لازال يجهله الكثير من عامة الناس، فقد يفهم في بادئ الأمر أن التجارة الالكترونية هي تلك التجارة في الأجهزة الالكترونية، ولكن التجارة الالكترونية في حقيقة الأمر تجارة تتم عبر العديد من الآليات الالكترونية؛ كالدفع، التحويل؛ وفي الواقع يقصد بها التجارة التي تتم بين المتعاملين فيها باستخدام أجهزة ووسائل الالكترونية مثل الانترنت.

---

(1) _ **Ibid,** PP : (08-09).

(2) _ Richard Lipsey, **« technological shocks:Past Present and future»,** http://www.sfu .ca/rlepsey/TsGpdf, Page Web consultée le: 23/04/2008, P. 11.

وبالتالي فان التجارة الالكترونية ما هي إلا مرحلة متطورة من التجارة، طبقت تكنولوجيا المعلومات والاتصال(TIC) في إنتاج وتوزيع السلع والخدمات على المستوى العالمي، هدفها خلق محيط تجاري جديد في وسط الكتروني[1].

ومن خلال تبصر التعاملات التي أفرزتها تكنولوجيا المعلومات والاتصال عالمياً ومحلياً، يلاحظ يوما بعد يوم بروز أشكال عديدة للتجارة الالكترونية، حيث أصبحت التجارة الالكترونية لا تقتصر على السلع والبضائع المادية، إذ هناك عناصر من التجارة الالكترونية غير تبادلية موجهة لتزويدنا بالمعلومات عن المنتجات والخدمات، ويتعداه إلى السلع غير المادية والتي تشكل في الوقت الحاضر قطاعات تجارية واعدة، وكمثال حجر تذاكر الرحلات الجوية، الحجز عبر الفنادق، التعاملات المصرفية، الحجز للمشاركة في المهرجانات والملتقيات العالمية، الفنية والرياضية...؛ فاهو تعريف التجارة الالكترونية في رأي مختلف الفعاليات العالمية؟

يمكن تعريف التجارة الالكترونية على أنها[2]:« إجراء العرض والطلب على الشبكة وكذلك التفاوض حول العمليات المراد إجراءها، وإجراء تحويل المبالغ، وكلها باستعمال الشبكات الحاسوبية ومنها الانترنت»، وعندما تكون السلعة معرفية كالمعلومات المتجسدة في نصوص أو مخططات أو صور أو أفلام، فيمكن حتى إرسالها واستلامها عبر الانترنت، ويكون التبادل التجاري في هذه الحالة باستعمال البايت(BIT)، وهي وحدة المعلومات و يمثل ذلك السمة الأساسية لاقتصاد المعرفة.

فإذا كان اقتصاد الصناعة يعتمد على آليات القياس كالكيلوغرام، ففي اقتصاد المعلومات والمعرفة فانه تمثل المعرفة والمعلومات المصدر الأساسي والوسيلة الأساسية من حيث التبادل التجاري، ولو إن التجارة الالكترونية بصفة عامة تعتمد على السلع المادية والغير المادية إلا انه يمثل الجانب الغير المادي جانبا مهما في التبادل.

ويطلق مصطلح التجارة الالكترونية على مجموعة الخدمات ذات الطابع التجاري التي تحصل بين مجموعات أو مؤسسات أو أفراد، وينتج عن هذه الخدمات عدد معين من الفعاليات التجارية باستخدام تكنولوجيا الاتصالات والمعلومات...وفي جوهرها العملي تمثل عملية التجارة الالكترونية

---

(1) _ إبراهيم بختي، «**التجارة الالكترونية**» http://bbekhti.online.fr/trv_pdf/E-Commerce.pdf موقع الويب اطلع عليه بتاريخ: 2008/08/11. ص. 12.

(2) _ محمد مرياتي، «**الأعمال الالكترونية والعالم العربي** »، الأعمال الالكترونية والعالم العربي الحر، http://yemen-nic.info/contents/Informatics/studies/6.pdf موقع الويب اطلع عليه بتاريخ: 2009/02/13، ص. 12.

عملية تبادل الخدمات التي تقدمها الحكومة المحلية بالمال المطلوب استيفاؤه مقابل الحصول على تلك الخدمات؛ ومن أمثلة التجارية الالكترونية في عمل الحكومات المحلية ما يلي:[1]

1ـ الدفع الالكتروني للرسوم والضرائب من قبل المكلفين.

2 ـ تجديد رخص السيارات.

3ـ الدفع الالكتروني مقابل الانتفاع بالبرامج الترفيهية التي تقدمها المحليات.

4ـ المشتريات الحكومية للمعدات والمستلزمات المختلفة.

وارتباطاً مما أثرناه فيما سبق تتضح أهمية التجارة الالكترونية بالنسبة للحكومة، فقد ناقش العديد من الباحثين أهمية التجارة الالكترونية وإمكانياتها الحقيقة ودور الحكومات.

ثانيا: علاقة التجارة الالكترونية بالحكومة الالكترونية:

يوضح السياق التاريخي الارتباط الوثيق الصلة بين الحكومة الالكترونية والتجارة الالكترونية، حيث تعتبر التجارة الالكترونية أسبق من مفهوم الحكومة الالكترونية، فلقد كان لتأثير تكنولوجيا المعلومات والاتصال دورا بالغا في القطاع الخاص، حيث تم التعامل وتوظيف التكنولوجيا ضمن هذا الأخير لغرض انجاز الأعمال منذ السبعينات من القرن الماضي، ومع انتقال التأثير إلى القطاع العام (الإدارة والحكومة) بهدف انجاز بعض المهام ظهر مفهوم الحكومة الالكترونية.

فلقد استعانت منذ نهاية التسعينات العديد من المبادرات الحكومة الالكترونية بالترويج لاستعمال تكنولوجيا المعلومات والاتصال(ICT) في الحكومة والإدارة، وذلك بنقل الأفكار من مجال التجارة الالكترونية إلى الحكومة الالكترونية، ويمكن ملاحظة اعتماد العديد من الأفكار الموجودة في التجارة الالكترونية آنذاك كمبدأ (مركزية المواطن citizen-centeredness) المستند كمثال على مبدأ مركزية الزبون customer-centeredness في التجارة الالكترونية، وعلاوة على ذلك –حسب الباحثين– فلقد حاولت الحكومات استغلال فوائد التجارة الالكترونية لتطوير مبادرات الحكومة الالكترونية، وهذه المحاولة لاستيراد أمثلة ناجحة من التجارة الالكترونية إلى الحكومة الالكترونية، والتي تشير إلى كل الأساليب وسمات أنظمة المعلومات التي ابتاعتها الحكومات والمطورة ضمن القطاع الخاص[2]

ويتصل ذلك بالمحاولات التي ظهرت مع بداية التسعينات بهدف إصلاح الحكومة وخاصة من الداخل على أساس عدم كفاءة الأجهزة الحكومية التي تتميز بالبطء في انجاز الأعمال مقارنة بقطاع الأعمال الذي يتميز بالسرعة في انجاز المهام والوظائف، والذي يبدو أكثر تجاوباً مع الزبائن، فلقد

([1]) _ محمد محمود الطعامنة، سمير عبد الوهاب، **"الحكم المحلي في الوطن العربي والإدارة المحلية واتجاهات التطوير"**، (القاهرة: المنظمة العربية للتنمية الإدارية، بحوث ودراسات، 401، 2005)، ص. 327.

([2]) _ Bernd Carsten Stahl, « **the paradigm of E-commerce in E-government and E-democracy**», http://www.cse.dmu.ac.uk/~bstahl/publications/2005_e-comm_e-dem.pdf Page Web consulteé le: 12/04/2008, PP: (01-02).

أدى النقد الكبير للأجهزة البيروقراطية الحكومية إلى الاستعانة بتكنولوجيا المعلومات والاتصال على أساس إنها حققت نتائج ايجابية في القطاع الخاص.

أما حاليا وفي ظل اقتصاد العولمة، فانه يلاحظ تداخل كبير بين مفهومي التجارة الالكترونية والحكومة الالكترونية من حيث الممارسة ويتضح يوماً بعد يوم أهمية التجارة الالكترونية بالنسبة للحكومات الوطنية والحكومة الالكترونية، حيث لا يمكن الحديث عن الحكومة الالكترونية بمعزل عن آليات التجارة الالكترونية، التسويق الالكتروني، التعليم الالكتروني،

ويتضح ذلك بشكل أكثر تحديد عند المقارنة بين العالم المتقدم والنامي وذلك من خلال نسبة المساهمة في التجارة الالكترونية العالمية، حيث تؤكد الأرقام عجز الكثير من حكومات العالم النامي من المساهمة بشكل فاعل في التجارة الالكترونية البينية والعالمية، وذلك نتيجة لافتقار الكثير من الدول النامية لآليات ووسائل التجارة الالكترونية نتيجة ضعف في البنية التحتية للاتصالات والانترنت.

وبالإضافة تؤكد تجارب الدول النامية الخلل الكبير الموجود بين تطوير التجارة الالكترونية والحكومة الالكترونية، فإذا كان هدف فعالية الحكومة الالكترونية هو لتعزيز أداء الدولة بصفة أساسية على المستوى الداخلي، ولزيادة فعالية أجهزة الدولة عن طريق تكنولوجيا المعلومات والاتصال. فان التجارة الالكترونية هي التي تمكن الدولة من تحقيق ميزة تنافسية اقتصادية على المستوى العالمي.

ويؤكد الاقتصاد العالمي من خلال تكنولوجيا المعلومات والاتصال إلى ما يسمى تسويق عالمي عابر للحدود، ففي كثير من الأحيان ما يتم تداول تسويق جامعات عالمياً، تسويق مدن عالمياً، تسويق السياحة عالمياً، بل وتسويق الدولة بأكملها عالميا، ويعتبر ذلك جزء من التجارة الالكترونية، حيث تجلب للحكومات الوطنية رؤوس أموال ضخمة، ويعد ذلك مفتاح لتعزيز الاقتصاديات الوطنية؛ لذا يعاد النظر في الكثير من الأحيان في سياسات الحكومة الالكترونية التي تفتقر لبعد الاقتصاد الالكتروني بسبب ضعف التوفيق بين الحكومة الالكترونية والتجارة الالكترونية، وبالتالي فانه لنجاح مشروع الحكومة الالكترونية فانه يجب الآخذ بعين الاعتبار تقرير آليات التجارة الالكترونية حيث يوفر ذلك فرص كبيرة للاقتصاديات الوطنية للنمو.

خلاصة الفصل الثاني:

من خلال ما سبق يتضح أن هناك العديد من الفرص توفرها الحكومة الالكترونية للحكم الجيد، حيث تعتبر كآلية وطيدة في تدعيم الشفافية والمساءلة والكفاءة والفعالية إلى جانب مختلف المؤشرات التي يتميز بها الحكم الجيد، وتعتبر الديمقراطية الالكترونية، والإدارة الالكترونية وإدارة المعرفة والمنظمات الافتراضية دعامات أساسية للتوجه نحو الحكومة الالكترونية، ولكن في ظل الممارسة تطرح تجارب العالم العديد من التساؤلات حول نجاعة أهداف ومبررات الحكومة الالكترونية، فإلى أي مدى تثبت تجارب العالم المتقدم والنامي ذلك.

وتوضح مختلف الممارسات أهمية الحكومة الالكترونية في تقدم الدول وكمدخل مهم للتغيير، إذ لامناص من تكنولوجيات المعلومات والاتصال كخيار استراتيجي لدعم الأداء الاقتصادي، السياسي، والاجتماعي للدولة على مختلف المستويات في الإدارة والحكم، إذ لابد من النهوض بهذه التكنولوجيات كسمة أساسية للدول المعاصرة في القرن الحادي والعشرين، وعلى هذا الأساس تتباين الدول في مستوى ما تسخره من إمكانات من اجل ذلك، وهذا ما يدفعنا إلى مناقشة ذلك في الفصل الثالث. وخاصة إذا ارتبط ذلك كآلية من آليات الحكم الجيد.

الفصل الثالث

الفصل الثالث: الحكومة الالكترونية: دراسة حالة العالم المتقدم والنامي

تمهيد:

انطلاقا مما تطرقنا إليه في الفصل الأول والثاني، فإن المعطيات تشير إلى الحكومة الالكترونية كعنصر رئيس في برامج التحديث والإصلاح الحكومي بداية من التسعينات إلى غاية اليوم، وقد توج ذلك بالعديد من النماذج الرائدة بهذا الخصوص في العالم المتقدم والنامي، وقد أثبتت تلك التجارب نجاحات متعددة في تطبيقات الحكومة الالكترونية، وفي المقابل أثبتت التجارب الأخرى إخفاق نتيجة للعديد من الأسباب الاجتماعية، الاقتصادية، الثقافية، والسياسية.

فلقد وضعت الحكومة الالكترونية كعنصر رئيس في إصلاح الإدارة العامة في العديد من الدول بداية من سنغافورة إلى الأورغواي ومن الولايات المتحدة الأمريكية إلى هونك كونغ، حيث اهتمت هذه الحركة العالمية – على سبيل المثال من منظور علم المعلوماتية وعلم الإدارة العامة – بالتشابه بين برامج الحكومة الالكترونية؛ فعلى المستوى السطحي تبدو مبادرات الحكومة الالكترونية مماثلة بشكل كبير في كافة أنحاء العالم[1]، لكن واقعيا قد يبدو ذلك غير صحيح إذا أمعنا النظر في فاعلية البرامج الحكومة الالكترونية، ويتضح ذلك بشكل أكثر تحديدا عند المقارنة من حيث الاتجاه في برامج الحكومة الالكترونية.

وعليه يشير الخبراء والمختصين في مجال الحكومة الالكترونية بأنه تم أنجاز جزء كبير منها في البلدان المتقدمة بعد مرحلتي التفاعل الأساسي وخدمات المعلومات إلى مرحلة متقدمة من ذلك، في حين يشير الخبراء أيضا إلى ركود في بعض البلدان الأخرى حيث لا تتعدى الحكومة الالكترونية مستوى أو مرحلة الخدمات الحكومية الأساسية الموضوعة على الانترنت، أي المرحلة الأولى للحكومة الالكترونية[2].

وانطلاقا لمعرفة أكثر بظاهرة الحكومة الالكترونية حاول العديد من الباحثين ومراكز البحث دراسة الحكومة الالكترونية من زاوية المقارنة وكمثال على ذلك "جانس ورتهير Janssen and Rotthier 2003" اللذين أجريا دراسة مقارنة على تطبيق الحكومة في ثمانية دول[3] وقد توصلا إلى أن مبادرات الحكومة الالكترونية في هذه الدول لا تتجاوز حدود نشر المعلومات والتفاعل مع المواطنين (Not pass the point of the dissemination)، ففي معرض حديثهم يشير كلا من"جانسين وروتهير" إلى أن الهدف الرئيسي لهذه البلدان هو إدراك تقديم الخدمات بشكل الكتروني

([1]) _ AJ meijer & S.Zouridis, « **E-government as instutional transformation: innovation through information technology** », http://www.uu.nl/NL/faculteiten/rebo/organisatie/Departementen/departementbestuursenorganisatiewetenschap/, Page Web consultée le: 05/03/2008, PP : (565-568).

([2])_ **Ibid**, P.03.

([3])هذه البلدان هي: بلجيكا، كندا، فلندا، فرنسا، ألمانيا، ايرلندا، فيتر لندا والمملكة المتحدة.

لكنه- حسب تقديرهم- أن هذه البلدان أخفقت في إدراك تطلعاتها المستقبلية بسبب مواجهة هذا الركود بإمكانيات غير كافية عن طريق التواصل الوحيد الذي يعتمد على الانترنت (authentification)[1].

ومن خلال ما سبق يشير "جانسين وزميله" إلى أن سبب ذلك يعود بشكل رئيس إلى المتطلبات التقنية الأخرى التي تتجاوز هذه الأهداف، ويضاف إلى ذلك القضايا الأمنية، وهندسة الخدمات، والموانع الأخرى؛ الأمر الذي يثير في ذهن القارئ العديد من التساؤلات أهمها صحة ما ذهب إليه جانسين خاصة عندما تشير العديد من التقارير، كتلك الصادرة عن الأمم المتحدة والوكالات التابعة لها، في وصول دول متقدمة إلى مراحل متقدمة في تطبيقات الحكومة الالكترونية؛ أم أن ذلك مجرد أحلام لا تتجاوز عتبة الواقع، أم أن فعلا هذه الدول المتقدمة وصلت فعلا إلى مراحل متقدمة وأن الطموحات أكبر من ذلك وتبقى المسألة سوى مجرد وقت للوصول إلى ذلك.

إضافة لما سبق فقد ذكر العديد من الباحثين أسباب مختلفة لتبني الحكومة الالكترونية ومن ابرز هؤلاء[2]: (جوبتا وجانGupta and Jane2003)،(جايجيرJeager2003)، (ريليا Relyea2002)، (إبراهيم وإيراني Ebrahim and Irani2005)، (فاينويزر وروجرسن Fainweather and Regerson 2002)، (تانج وريك Tung and riek2005)، (لين ولي Layne and Lee 2005)، (مون Moon 2002)، (منظمة التعاون والتنمية الاقتصادية 2004)، (البنك الدولي 2003)، ومن جملة هذه الأسباب؛ الأسباب الإدارية، السياسية، الاجتماعية والاقتصادية...

وعلى إثر ذلك ظهرت موجة ثانية من الدراسات على مستوى العالم المتقدم والنامي تشير إلى واقع الحكومة الالكترونية بناءا على العديد من التجارب، والتي تناولت أسباب تعثر الحكومة الالكترونية، ويؤكد البعض منها فشل الحكومة الالكترونية التي لم تصل إلى أهدافها الحقيقية.

وكمثال دراسة مسح الأمم المتحدة للعام 2003 [3] التي اقترحت مؤشر على قياس الويب لتقييم جاهزية الحكومة الالكترونية كأداة: إعلام، تفاعل، تكامل، وتشبيك؛ وقد توصلت الدراسة المسحية إلى العديد من النتائج أهمها: أن معدل بلوغ الحكومات لنتائجها يصل في المتوسط نسبة25.5 % بناءا على نتيجة تصنيف الحكومات العالية المستوى، مع وجود حكومات بلغت نسبة 75% من مستوى الجاهزية.

وفي دراسة أخرى لمعهد (أكسينترAccenture2005)، المختص في دراسات الحكومة الالكترونية، والتي تناولت مبادرات الحكومة الالكترونية في 22 بلد، وقد توصلت الدراسة إلى أن نضج الحكومة الالكترونية بلغ 48% في المتوسط مع بلوغ بلدين نسبة 60% أو أكبر، وعلاوة على ذلك يشير بعض الباحثين بأن التموين لخدمات الحكومة الالكترونية ما زال بعيدا عن التأثير الكامل

---

(1)_ **Ibid**, P.03.
(2)_ Abdallah –AL-Shohry, et all, **Op Cit**, P. 08.
(3)_ UN global e-government survey 2003, **Op Cit**, P. 23.

بناءا على دراسة لــ (موكون2002 Mocon) و(ريديك 2004 Reddick) (وويسكوب 2001)[1] وتبقى حسب الباحثين قضايا السرية والأمن التحدي الأكبر للحكومة الالكترونية.

وبناءا عليه تظهر الحاجة الماسة للمقارنة في العديد من الدراسات، من خلال مقارنات لمبادرات وتطبيقات الحكومة الالكترونية سواء على المستوى الدول (مناطق، قطاعات، التوجه العام) أو بين الدول (إتجاه التطبيقات، التأثيرات المختلفة...الحالات) أو بين المناطق، ويهدف ذلك إلى معرفة أسباب التعثر وضرورات الإصلاح في المشاريع المستقبلية للحكومة الالكترونية.

وعليه نقف من خلال هذا المبحث محاولين اكتشاف واقع الحكومة الالكترونية بناءا على مقارنة العالم النامي بالمتقدم تحت إشكالية عامة تتعلق باتجاه التطبيقات نحو تدعيم الحكم الجيد على كافة المستويات السياسية، الإدارية، الاقتصادية، والاجتماعية، ويعتمد ذلك على العديد من الوسائل المنهجيات والمداخل المساعدة في ذلك.

المنهجية: Methodology

بداية قبل استعراض المنهجية، نقف باختصار بالإشارة لأهم المنهجيات المستعملة في توصيف دراسات الحكومة الالكترونية. فمن خلال مختلف الدراسات تتمثل هذه المنهجيات المساعدة في البحوث في الآتي:

1. دراسات السيرة إن صح التعبير–أو التجارب الدول– من خلال استعراض تجارب الحكومة الالكترونية في الدول بناءا على مراحل تطورها، وملامح التأثير المختلفة وفي هذا الصدد يمكن الإشارة إلى تجارب الدول لكل من الأردن، الولايات المتحدة الأمريكية، المملكة المتحدة، ألمانيا، فرنسا، نيوزيلندا؛ وتتراوح بين الدراسات المسحية واستفتاءات الرأي والدراسات الوصفية.
2. الدراسات والتقارير الصادرة عن الهيئات والمنظمات الدولية كالأمم المتحدة، البنك الدولي، معهد الكومنولث للحكم الالكتروني...
3. أوراق البحوث المعروضة في الملتقيات الدولية والوطنية، وتتراوح بين الدراسات الوصفية والمسحية ودراسات السيرة...

وقد اعتمدت الدراسات السابقة العديد من الأساليب التقنية، وفيما يلي استعراض لأهم هذه الأساليب:

1/ الدراسة الوصفية المبنية على النماذج: وذلك من خلال بناء وصفي لدراسات الحكومة الالكترونية المقدمة من طرف المنظرين الأوائل في ميدان الحكومة الالكترونية من خلال الاعتماد على هذه النماذج لمراحل تطورها أو لنماذج استراتيجيات التطبيق، حيث يعتمد عليها الباحث في توصيف

(1)_ Abdallah al – shohry et all .**Op Cit**, P. 09.

دراسة الحالة بناءا على ذلك النموذج، لذا يعتمد العديد من المؤلفين على النماذج المقترحة من طرف:"لين ولي Layne and lee 2001"، "ونج Wang2000"،"كريادو وراملو creado and Ramilo 2003" و "بوم وميو Boum and maio 2000"[1] وكمثال على ذلك يبني "أنريك كورتيس- كلافر وآخرون Enrique ckaver-cortés et all" في دراسة لنضج الحكومة الالكترونية على المستويات المحلية الاسبانية، في وصف نضج الحكومة الالكترونية مقارنة بتلك النماذج السابقة مع الاعتماد في ذلك على إطار مسحي في ذلك[2].

ووفقا لذلك فقد اعتمد المؤلفين على بناء مراحل النضج وفقا للمراحل الأربعة المعروفة وهي: المعلومات، التفاعل، الإجراءات والتعامل، والتكامل، ومن ثم تعريف كل مرحلة وما يقابلها على المستوى المحلي لنضج الحكومة الالكترونية، وأهم التطبيقات؛ وفي الأخير ما يوافقها على المستوى النظري من خلال المقارنة بالنماذج السابقة.

إلا أنه تبقى تلك النماذج إلى حد ما بعيدة عن وصف واقع الحكومة الالكترونية، نظرا للاختلاف الشديد بين التجارب وهذه النماذج، بالإضافة إلى اعتبار أن الوصول إلى مراحل متقدمة في مختلف التطبيقات لا يتم بنفس الطريقة، وتعدد واختلاف العوامل الاقتصادية والاجتماعية والسياسية للعالم المتقدم والنامي؛ حيث لا تعكس تلك النماذج هذه الخصائص عند بناء إطار وصفي.

2/ الدراسات المسحية: عن طريق استعمال منهجية الإحصاء وتحليل البيانات، التي تستهدف مواقع الويب، عن طريق دراسة مسحية للموظفين الحكوميين والمدراء التنفيذيين أو رأى المواطنين حول مواقع الويب الحكومية...

وكمثال، الدراسة المسحية لــ:"هارت تيتر Hart–teeter" نيابة عن "مجلس البراعة في الحكومة الأمريكية" و"أكسينتر Accentuer"، حيث أجرت الدراسة بحث مسحي عبر مجموعة مختارة من الأمريكيين، أي الأمريكيين المضطلعين بخبرة استعمال الخدمات الحكومية الالكترونية (مستعملي الحكومة الالكترونية)، مستعملي الانترنت الذين يعيشون في مدن اختيرت كأفضل المناطق من حيث الممارسة، المستخدمين الحكوميين؛ مستعملي الانترنت في بلدان أخرى وهي: اسبانيا، سنغافورة، المملكة المتحدة، كندا، واستراليا)؛ ومجموعات اهتمام بين مستعملي الانترنت[3]. وقد توصلت الدراسة إلى مجموعة من النتائج سنأتي على ذكر البعض منها أثناء استعراض مختلف التجارب والتطبيقات.

(1) _ claver –cortés Enrique et all, **«E-government maturity at Spanish local levels»** European and Mediterranean conference on information systems (EMCIS) , July 2006, Costa Blanca ,Alicante, Spanish, P. 02.

(2)_ **Ibid**, PP: (01-10).

(3)_ Hart-Teeter and Accenture, **«The new E-government Equation: Ease, Engagement, Privacy and Protection, E^2P^2»** for the council for excellence in government, Made possible by the generosity of Accenture innovation delivered, April 2003, http:// www.exolgov.org Page Web consultée le : 25/10/2008, P.02.

3/ دراسات الجدوى الاقتصادية (دراسات العائد والكلفة): تعد دراسات العائد والكلفة من المداخل المهمة في دراسات الحكومة الالكترونية، وتأتي أهمية دراسات العائد والكلفة كإطار مساعد في تنفيذ ومتابعة مشاريع الحكومة الالكترونية، وكإطار للمراجعة والتقييم. ويمكن تحديد قياس العائد والكلفة بناءا على العناصر الآتية (1):

I. أسس قياس التكلفة والعائد لمشاريع الحكومة الالكترونية، قياس التكلفة وتقسيماتها: كتكاليف الشراء والاقتناء، تكاليف التشغيل، تكاليف ملكية المشروع خلال مدة حياته، تكاليف اجتماعية وبيئية.

II. أسس قياس العائد من مشاريع الحكومة الالكترونية:

1. العائد المرتبط بالكلفة: وذلك عن طريق الزيادة في الإيرادات نتيجة الخفض في التكاليف أو استبعاد بعض التكاليف.
2. العائد المرتبط بالخدمة: وذلك عن طريق تقديم خدمات تحقق أهداف السياسة الحكومية مثل تحسين الصحة العامة وسلامة البيئة، وتعليم أفضل لأفراد المجتمع، وتطوير الصناعة وتحسين الأداء الحكومي، والتحسين في الإنتاجية الحكومية، ولابد من مراعاة أن تحسين أداء الخدمة والإنتاجية لا تحقق خفض في التكلفة أو زيادة العائد إلا إذا تم ترجمتها كميا بالتوفير في تكاليف العمالة، وتكاليف أداء الخدمة بالصورة التقليدية، وكمثال فالخفض في بعض الوقت لبعض الموظفين الذين لهم علاقة بالمشروع لا يمكن قياسه فعليا كعائد نقدي ملموس للمشروع الالكتروني(2)، لكن ما يعاب على دراسة العائد والكلفة لمشاريع الحكومة الالكترونية هو العوامل السياسية والاجتماعية والتكنولوجية والثقافية التي يصعب قياسها سواء كعوامل ذات

---

(1) _ سامي محمد صدقي، **« دراسة العائد والتكلفة لمشاريع الحكومة الالكترونية »** موقع http://publications.ksu.edu.sa/Conferences/eGovernment%20Conference/Article021.doc الويب اطلع عليه بتاريخ: 2008/11/11. ص ص. (10-15).

(2) _ ففي دراسة ميدانية التي قام بها مكتب تكنولوجيا المعلومات وجد أن هناك 67 %خفض في متوسط تكاليف الخدمة الالكترونية نتيجة التحسين في الأداء الالكتروني لها، 64% خفض في متوسط التكاليف المباشرة للخدمة مثل نماذج الأوراق المطبوعة: تكاليف العمالة، تكاليف إدارية...الخ 17% خفض في التكاليف الخاصة بالخدمات المشتركة بين الوحدات الحكومية لنفس العملية وأما فيما يخص العائد من الاستثمار وجد أنه في 24 وحدة حكومية ثم استثمار 109 مليون دولار في تحويل خدماتها إلى أداء الكتروني وكان العائد:

- بصفة عامة في الأربعة والعشرين وحدة حكومية نسبة العائد إلى الكلفة 92%.
- بالنسبة للخدمات الالكترونية المقدمة لقطاع الأعمال كانت نسبة العائد إلى الكلفة 54%.
- بالنسبة للخدمات الالكترونية المقدمة للأفراد كانت نسبة العائد إلى الكلفة 121%.
- بالنسبة للخدمات المتبادلة بين الوحدات الحكومية الأربعة والعشرين كانت نسبة العائد إلى الكلفة 128%.

وللمزيد يمكن العودة إلى:

United states General accounting office information Technology, « **investment management a from work Assessing and improving process Maturity: exposure Draft** », May 2000,

كلفة أو عائد والتي تبتعد إلى حد كبير عن الطبيعة الكمية، والتي تخلق نوع من عدم الاتفاق بين الباحثين.

4/ المنهجيات المختلطة: وتعتبر منهجيات هجينة إن صح التعبير، والتي تحتوي على أكثر من أسلوب في الاستقصاء والبحث، وقد تتراوح هذه المنهجية الحديثة بالجمع بين المسح والمقابلة.

وكمثال على ذلك دراسة لـــ (باتريك داونليفي وآخرونPatrick Dunleavy et all) بعنوان: « **الحكومة الالكترونية وتطوير السياسة العامة في سبع ديمقراطيات ليبرالية** » من خلال استكشاف مبادرات الحكومة الالكترونية، حيث يشير الكاتب إلى أن هذا المجال معقدا جدا، وحسب الكاتب ليس هناك حالات مثالية بشأن الكثافة السكانية الواسعة، وبالتالي فنقطة العمل المقارن هنا هو تقديم درجة ضرورية من الاختلاف أو التنوع التشخيصي للمساعدة على استكشاف الاختلاف في أسباب إدارة النموذج لتفسير خصائص الحكومات الوطنية انطلاقا من مثيلاتها، وذلك عن طريق تفصيل وبحث لواقع الويب وتحليل الوثائق بطريقة نظامية عبر الحكومات الثلاث مع مقابلة شاملة لأكثر من 110 مسؤول وموظف في قطاع صناعة تكنولوجيا المعلومات، مع التركيز بشكل أساسي على الحكومات الوطنية(1)، وقد اعتمدت هذه الدراسة مسح لمواقع الويب ومقابلة المدراء التنفيذيين والمقارنة بين النماذج.

من خلال ما سبق يتضح بجلاء تعدد المنهجيات بشأن دراسات الحكومة الالكترونية ولعل سبب اختلاف المنهجيات يتعلق بشكل كبير في عدم تبلور الحكومة الالكترونية كحقل معرفي للدراسة، وتبقى المنهجيات السابقة مجرد اجتهادات قد تحمل العديد من النقد إلى درجة يُحمّل البعض تلك الدراسات خاصة الصادرة عن الأمم المتحدة بعدم الواقعية نظرا لاختلاف الظروف الاقتصادية، الاجتماعية والسياسية للبلدان حيث يشير "داونليفي ومارجيتس 2002" إلى ضرورة التعامل بشكل حذر مع هذه التقارير بسبب الاختلاف في المنهجيات، والغرض من مثل هذه التقارير.

وعلى هذا الأساس فمن خلال ما سبق سيتناول الطالب من خلال ما سيأتي بحث في تطبيقات العالم المتقدم والنامي بناءا على إطار منهجي مقارن في هذا الفصل وفقا للخطة الاتية:

-1- عرض لكل من تجارب العالم المتقدم والنامي على حدا.

-2- المقارنة في المبحث الثاني من خلال الإشارة لأوجه الاختلاف والتشابه.

-3- الوقوف على عوامل التعثر وضرورة الإصلاح في التجارب خاصة تلك المتعلقة بالعالم النامي..

(1) _ Patrick Dunleavy et all « **E-government and policy innovation in seven liberal democracies** » London school and political science and school of public policy, university college London, Page Web consultée le: 05/06/2008, P. 01.

المبحث الأول: دراسات حالة للحكومة الالكترونية في العالم المتقدم:

من خلال ما أشرنا إليه سابقا وانطلاقا من الإشكالية العامة يمكننا القول أن الحكومة الالكترونية تستعمل كأداة فعالة ومدخلا مهما للحكم الجيد، وتبقى التطبيقات خير دليل على فعالية الأهداف التي سطرتها الحكومات الوطنية لبلوغ الحكم الجيد، وعليه نعالج في هذا المبحث، الاقتراب لحالات الحكومة الالكترونية على مستوى العالم المتقدم من خلال عرض لمختلف المبادرات، ومن خلال الدراسات المتوفرة وانطلاقا من الحالات التي يمكن الاستفادة من تناولها، وقفنا على النماذج الآتية وهي: الولايات المتحدة الأمريكية، كندا، نيوزيلندا، وسنقف بالتحليل لأهم الخصائص الأساسية لكل نموذج.

المطلب الأول: الحكومة الالكترونية في الولايات المتحدة الأمريكية:

تعد الولايات المتحدة الأمريكية من الدول المتقدمة اقتصاديا، وصناعيا وأحد أهم الدول المؤثرة على مستوى الاقتصاد العالمي. ولا شك أن ذلك ناتج عن مجموعة من العوامل الاجتماعية، السياسية، والإدارية... ووفقا لما ورد في التقارير الصادرة عن المنظمات الدولية، فإن الحكومة الالكترونية تشكل ركيزة أساسية في الجهاز الإداري- السياسي في الولايات المتحدة الأمريكية وذلك من خلال الأهمية التي توليها للنهوض بتكنولوجيا المعلومات والاتصال بصفة عامة. وتتضح أهمية الحكومة الالكترونية كمدخل للإصلاح الإداري منذ بداية الثمانينات، ومن أجل معرفة ذلك نتطرق أولا إلى البدايات الأولى للحكومة الالكترونية كمفهوم للإصلاح الإداري في الولايات المتحدة الأمريكية والوقوف على أسباب ودواعي تبني المفهوم كمدخل للإصلاح.

أولا: الإصلاح الإداري والحكومة الالكترونية في الولايات المتحدة الأمريكية:

بداية نؤكد على الجدل العميق بشأن تكنولوجيا المعلومات وعلاقتها بالإصلاح الإداري التي ظلت محل نقد وجدال كبير بين الكتاب، حيث يؤكد البعض على أن تكنولوجيا المعلومات منذ قدومها وصلت إلى نتائج فعلية في إصلاح الإدارة العامة، بينما يؤكد فريق آخر على عدم جدوى وفاعلية ما ذهب إليه هذا الفريق، ونحن بصدد حالة الولايات المتحدة الأمريكية، ومن أجل الوقوف على مدى فاعلية تكنولوجيا المعلومات في إصلاح الإدارة العامة- الذي يعتبر إطار عملي للكثير من التجارب- نتناول ذلك في إطار مبني على مجموعة من الفرضيات لنستشف في الأخير علاقة تكنولوجيا بالإصلاح الإداري في الولايات المتحدة الأمريكية.

وسوف يتم التفصيل بشأن علاقة تكنولوجيا المعلومات بالإصلاح الإداري هنا كإطار لكافة التجارب العالمية وخاصة الواردة في هذه الدراسة وذلك نتيجة للعديد من الأسباب أهمها عراقة التجربة الأمريكية التي تعتبر من الدول الأوائل التي شهدت تجربة تكنولوجيا المعلومات في الإدارة العامة وثانيا اعتبار منهجي كون الولايات المتحدة الأمريكية تمثل دراسة الحالة الأولى في هذا البحث، حيث

لا يمنعنا ما سبق من التفصيل في علاقة تكنولوجيا المعلومات كمقدمة للإصلاح الإداري والحكومة الالكترونية.

بداية تؤكد المنظمات العامة الأمريكية تطبيقها للحاسبات الرقمية منذ أوائل الخمسينات ويبقى العصر الأقرب لمعرفة ذلك هو عند وسط وأواخر الثمانينات، فالوكالات الاتحادية كانت تمتلك وقتئذ أكثر من مائتا ألف حاسب كبير والمتوسطة الحجم، والتي كانت تملك قبل ذلك مائتا ألف من الحواسب الصغيرة micro computer، واستعمال أكثر من مائة ألف من اختصاصي تكنولوجيا المعلومات، واستهلاك أكثر من 15 مليون دولار سنويا على الحوسبة...[1].

ومن خلال ما سبق تؤكد الولايات المتحدة مدى علاقة تكنولوجيا المعلومات بالإدارة العامة كآلية للإصلاح وذلك في كتابات العديد من الباحثين، من خلال الإشارة إلى تأثيرات استعمال تكنولوجيا المعلومات(IT) في الإدارة عند كل من[2]:(برتشسنيدرBretchsneder1990، كودل Coudle 1990، دانزيقر وآخرون Danzigre et al 1982، كرايمر وكينج kraemer and King 1986، جورج وكنج George and King 1991...الخ) فرغم أن نتائجهم جزئية – أحيانا– ومتناقضة بعض الشيء لكن نتائجهم تجتمع على تحمل مقترحات أربعة للإصلاح وهي كالآتي:

الاقتراح الأول: [3] **الحواسيب لها إمكانية لإصلاح الإدارات العامة ولذلك علاقة بالبيئات:**

وبالعودة إلى الولايات المتحدة الأمريكية فإن تكنولوجيا الحاسبات يمكن ملاحظتها كآلية للإصلاح الإداري على المستوى الاتحادي في مشاريع وزارتي الصحة والرفاهية...حيث تشير العديد من الحكومات المحلية والدول في وسط وأواخر السبعينات إلى جهود لخلق أنظمة المعلومات لدعم الوكالات المحلية الخاصة والعامة لخدمة المناطق الحضرية الكبيرة (Information and Referral (I&R) systems)، حيث يُعتقد بهذه الأنظمة تحسين في تقديم الخدمات، وبإمكانها المساهمة في تعزيز العمل الإداري، وفي وضع المراقبة المركزية ومراقبة الأداء، لكن تبين أن مثل هذه الإصلاحات الإدارية أخفقت في انجاز مثل هذه الإصلاحات على الرغم من الاستثمارات المالية الضخمة[4].

([1]) _ Kenneth L Kreamer and John Leslie King, **«information technology and administration reform: will E-government be deferent? »** center for research on information technology and organization (CRITO), http://www.si.umich.edu/~jlking/IJEGR-Final.pdf, Page web consultée le : 05/06/2008, P. 05

([2]) _ **Idem**.

([3]) _ وكمثال على ذلك ما ذهب إليه "جينسن وهامرGensen and Hammer 1985" بالقول:« ... اليوم تطبيقات تكنولوجيا المعلومات يمكن أن تغير طريق الأفراد بشكل دراماتيكي وعمل الوحدات الوظيفية، وفي تنفيذ كامل المهام بالنسبة للمنظمات...»

([4]) _ **Ibid**, P, 06

وكخلاصة يتضح أن التعامل مع تكنولوجيا المعلومات كمفهوم للإصلاح الإداري وقتئذ يتميز بمدى أضيف إذا ما قورن بالإمكانيات الحقيقية لهذه التكنولوجيا، ويرتبط ذلك بالبدايات الأولى لتكنولوجيا المعلومات في تلك المرحلة، وعليه من خلال تجربة تكنولوجيا المعلومات في إصلاح الإدارة العامة يمكن اعتباره مفيد في بعض حالات الإصلاح الإداري، إذا كان ذلك مدعوم بتوقعات الإصلاح الراسخة ومدعوم بإرادة سياسية قوية.

الاقتراح الثاني[1]: تكنولوجيا المعلومات يمكن أن تغير الهياكل التنظيمية وبالتالي تعد أداة قوية للإصلاح.

هذا الاقتراح مبني على أساس اعتقاد أن تكنولوجيا المعلومات (IT) يمكن أن تؤثر بصفة مباشرة على هياكل البيانات Structure data للإدارة العامة، وذلك في إراحة أو تقوية الأشكال الهيراريكية التقليدية Traditional Hirrareched forms، فالحوسبة التي تمت من خلال عمليات الحواسيب الكبرى لوحظت كتعزيز للهياكل التنظيمية (الهيراركية) بدعم البيانات والمعرفة، بينما الحوسبة عن طريق الحاسبات الصغرى اعتبرت كتسهيل للامركزية التنظيمية[2] من خلال التوزيع للبيانات في كافة أنحاء الحكومة.

يناقش مقترحوا هذا الإصلاح بأن هذه النتائج مستندة بشكل رئيس على الجهد الذي يركز على استعمال الحاسبات الكبرى، مع ذلك "يلاحظ الباحثون في أواسط فترة الحاسبات الكبرى، لامركزية المنظمات الحكومية، وبما في ذلك لامركزية حوسبة الحاسبات الكبرى أثناء حوسبة التنظيمات المرتبية ، علاوة على ذلك فحتى عندما ركز ذلك على الحاسبات الصغرى فإن البيانات لا تدعم المقترح السابق، فالحسابات الصغرى استعملت على نطاق واسع لمعالجة النصوص المحلية والوظائف الأخرى التي لا تدعم الوظائف الحكومية الرئيسية، فالحاسبات الصغرى تتعلق بالوظائف الرئيسية، وذلك من خلال استعمالها كمحطات ذكية – طرفية التي تزود وصول المستعمل إلى حواسيب الخادمات المركزية التي تدعم مهام العمليات المركزية الواسعة النطاق لعمليات الحكومة.

وحتى إذا افترضنا أن تكنولوجيا المعلومات نفسها تتميز باللامبالاة في توزيع السلطة فليس ذلك على مستوى القادة التنظيميين الكبار لذا يقترح البحث الحديث بأن استعمال تكنولوجيا المعلومات مرتبط بكل من الزيادات والانخفاض في عدد المدراء ذو المستوى المتوسط في المنظمات، لكن التغييرات متوقفة بشكل خاص على الشروط التنظيمية التي تؤثر على وجهات نظر القيادة

---

(1) _ **Idem**.

(2) – لذا يقترح الدليل التجريبي the empirical évidence بأن التأثير الأساسي لتطبيقات تكنولوجيا المعلومات (TI) هو لتعزيز للأبنية القائمة من اتصال وسلطة وقوة في المنظمات، سواء مركزيا أو لا مركزيا، ويؤكد ذلك على سبيل المثال: (لودنLudon1974، دوتون وكرايمرDuton and Kraemer1977، روبيRoby 1981، اتويل ورول Attewol and Rule 1984 ...الخ

العليا(Senior Leader)، فعلى سبيل المثال عندما المدراء ذو المستوى المتوسط (Middle managers) في المنظمات الحكومية يسيطرون على قرارات انتشار تكنولوجيات المعلومات الذين يميلون إلى استعمال التكنولوجيا لزيادة أعدادهم، فعلى عكس ذلك فإن المدراء ذو المستوى العالي (Top managers) ينزعون إلى استعمال التكنولوجيا لتخفيض عدد المدراء ذو المستوى المتوسط، خصوصا عند تقلبات البيئة Environmental triggers مثل الإجهاد المالي fiscal stress التي تحفز الحاجة للتغيير(Pinsonneault and Kreamer2002)[1] .

وعليه فلقد كان لتكنولوجيا المعلومات تأثير صغير يمكن إدراكه على هياكل المنظمات ويتراءى في إنتاج مركزية كبيرة جدا في المنظمات المركزية لدعم المنظمات التنظيمية الحالية Organizational arrangement، فالهياكل التنظيمية الأخرى تظهر لكي تكون متوافقة مع تطبيقات تكنولوجيا المعلومات ويتضمن ذلك منظمات المصفوفة Matrix Organization التي تحتوي التنظيمات السلطة الثنائية Danal authority arrangement، فليس هناك دليل جيد لدعم أو دحض هذه الفكرة في المنظمات الحكومية لكن أحد الافتراضات، هو أن تطبيق تكنولوجيا المعلومات ضمن سياق الهياكل التنظيمية العصرية أيضا يستعمل لتعزيز تلك الهياكل لا العمل على تغييرها[2]. ومن خلال هذا الاقتراح الثاني للإصلاح الذي يؤكد على أن تكنولوجيا المعلومات (IT) جلبت تغييرات نسبية لهياكل المنظمات، ويبدو ذلك لتعزيز الأبنية القائمة وزيادة كفاءتها وفعاليتها.

الاقتراح الثالث للإصلاح: الاستعمال المناسب لتكنولوجيا المعلومات سيكون مفيد للمدراء والموظفين والمدراء والإدارة العامة ككل:

يناقش مقترحوا هذا الإصلاح بأن تكنولوجيا المعلومات لها امكانية جعل لامركزية الإدارة، بالإضافة إلى توحيد وتحسين حياة العمل، وإعطاء قنوات مفتوحة على قواعد بيانات الحكومة ومع المواطنين في الخارج، وعقلنة اتخاذ القرار في ظل المشاكل المعقدة من خلال التصميم المحوسب (الالكتروني computerized modeling)؛ فمثل هذا التغيير مرجو رغبة في دمقرطة الحكومة لكي يجلب ذلك المواطنين أكثر إلى نشاطات الإدارة وتخطيط الحكومة، خاصة في مجالات قلق واهتمام المواطن[3].

ولهذا يعارض مجموعة من الكتاب ما جاء في المقترح السابق بأن تكنولوجيا المعلومات مفيدة للمنظمات التي تستعملها خصوصا في مجال الإنتاج، أمثال:(ليهر وليتشتينبيرج Leher and Lechtenberger1998، لي وبيري Lee and Perry1998، جورقنسون واخرون Jogerson et All)، وحسبهم ففي حالة الحكومة تأتي مثل تلك الفوائد بشكل رئيسي من التطبيقات الطويلة المدى

([1]) _ **Ibid**. PP: (06-07).
([2]) _ **Idem.**
([3]) _ **Ibid,** P. 08

long-standing application، وذلك بالنسبة للمهام المهيكلة والمتكررة في صميم العمليات الحكومية(1).

فلقد كان هناك نسبيا بضعة أمثلة لتطبيقات تكنولوجيا المعلومات (IT)، التي تهدف إلى إعطاء قدر اكبر لتموين المواطنين بصفة أكثر تحررا، وكمثال هام نظام (PEN) في"سنتا مونيكا" بكاليفورنيا (نظام معلومات عام مصمم للتزويد بالمعلومات)، البريد الالكتروني، والتجمعات بين المواطنين وحكومات المدن، وذلك من خلال شبكات الحواسيب الصغيرة المقامة في الأماكن العامة وعن طريق روابط التحكم(remote links) بين الشعب في مواقع عملهم وفي بيوتهم؛ ففي عدة أشكال فأن نظام (PEN) حقق أهدافه، لكنه عمل ضمن سياق المدينة مع انحراف أسطوري عن التحررية السياسية political liberalism of Legendary biases، ففي دراسة الحالة لنظام PEN لكل من "دوتون وغوثريDuton and Guthrie1991" يصفانه بالقول: « يعزز قيم ومصالح اللجان الديمقراطية التحررية المساندة لمشاركة المواطن...»، فالتكنولوجيا استعملت لتقوية قيم المنظمات – في هذه الحالة القيم الديمقراطية الليبرالية– وليس لإصلاحها، لكن تأكد في الولايات المتحدة الأمريكية بأن منافع تكنولوجيا المعلومات لم تتم بعدالة ضمن الوظائف التنظيمية للحكومة، فالمستفيدون الاساسيون كانوا المحابون من طرف الائتلافات السياسية الإدارية في الإدارات العامة؛ وليست تلك النخب التقنية، كمدراء المستوى المتوسط middle manager، أو هيئة الموظفين الكتاب clerical staff، أو المواطنون العاديون(2).

إلا انه يمكن القول أن الخلل لا يكمن في تكنولوجيا المعلومات IT ولكن يكمن في كيفية توظيف هذه التكنولوجيا لخدمة الصالح العام بعيدا عن الامتيازات التي توفرها المناصب الإدارية لطبقة معينة، ونعتقد أن الخلل يكمن في الذهنيات السائدة في مجتمع معين، فإذا كان هدف المسؤول هو الحفاظ على مصالح الطبقات الوسطى فانه لا محالة سيسعى إلى حماية مصالحها حتى وأن مكنته فرص السيطرة والتحكم في مصالحها الخاصة.

اقتراح الإصلاح الرابع:(3) الفوائد الممكنة من تكنولوجيا المعلومات محققة بشكل غير كافي بسبب قلة الفهم الإداري لما يمكن أن تحققه هذه التكنولوجيا، وإحجام المدراء عن متابعة إمكانيات التكنولوجيا عند عدم فهمهم لها:

هذا الاقتراح يشير بأن المدراء يفتقرون للفهم الضروري الذي يحفزهم لتطبيقات تكنولوجيا المعلومات، ففي حقيقة الأمر فان تكنولوجيا المعلومات هي تطبيق واسع في الحكومة مع استحسان كامل من كل المستويات الهيراركية، وعلاوة على ذلك فالحكومات عند إضفائها طابع الاحترافية

---

(1) _ **Idem.**
(2) _ **Idem**.
(3) _ **Idem**.

للإدارات يعني ذلك في الواقع احتمال كبير لتبني واستعمال تكنولوجيا المعلومات، لذا المسألة ليست في فشل المدراء في فهم إمكانيات تكنولوجيا المعلومات، فحسب الكاتب هم يفهمون هذه الإمكانيات فهما كاملا عندما يتعلق الأمر بمصالحهم الخاصة، ويستغلون ذلك في السعي من أجل تحقيق تلك المصالح، التي تتوافق مع القيم التقليدية والمحافِظة للحكومة في الولايات المتحدة الأمريكية وكشيء ذائع الصيت(as noted above)، ففي الحالات العرضية التي تتابع فيها المنظمات الحكومية أجندة أعمال مختلفة مثل ما هو عليه الأمر في سانتامونيكا santamonic ، فأن تكنولوجيا المعلومات طبقت نحو تلك النهايات السابقة الذكر.

فمن خلال ما سبق تؤكد نتائج البحث في صحة الإصلاح الرابع بأن المدراء الحكوميين لديهم وعي جيد باستعمال تكنولوجيا المعلومات بشأن مصالحهم الخاصة، ففي الحالات التي تلتقي فيها مصالحهم مع المصالح الحكومية، فأن ذلك يدفعهم إلى تطبيق تكنولوجيا المعلومات بعناية كبيرة.

الإشكال مع فرضيات الإصلاح:

يشير الكاتب إلى إخفاق التجربة الأمريكية مع تكنولوجيا المعلومات في دعم فرضيات الإصلاح، فالفوائد من استعمال تكنولوجيا المعلومات الهدف منها التركيز على الكفاءة الإدارية administrative efficiency، وليس على إصلاح التنظيم الإداري (الممارسات أو السلوك)؛ لذا فأن فرضيات الإصلاح السابقة تقع تحت حكم فرضيتان اثنان[1]: أن ذلك الإصلاح مطلوب في الحكومة؛ وبأنه يمكن استعمال تكنولوجيا المعلوماتIT لتنفيذ مثل هذه الإصلاحات.

وعليه يشير كلا من كرايمر وليسلي Kenneth L. Kraemer And John Leslie King بأن فرضيات الإصلاح السابقة تعتبر أن ذلك ضروري بدون تحديد كيفية ذلك. فالمنظمات الحكومية قد يكون بها خلل ويجب أن تكون خاضعة للتحسين، لكن ذلك لا يعني أنها تشكل عامل ضعف في تنفيذ أهدافها، فأكثر المنظمات الحكومية هي منظمات بيروقراطية مع توزيع منظم بشكل هيراركي للسلطة، الموارد والمسؤولية تتدفق بشكل تحتي لتشغيل وعمل الوحدات، وتدفق المعلومات حول الأداء التنظيمي التي تلقى الدعم نحو الأعلى كوسائل للسيطرة[2].

وعليه فأكثر المدراء الحكوميين يريدون إبقاء المنظمات على هذا الشكل، وذلك لأسباب جيدة؛ وهو أن الشكل البيروقراطي صفي إلى حد كبير منذ العديد من عقود الدراسة المستمرة في تحسينه (الاتجاه المؤيد للبيروقراطية)، وهذا ما طور مجموعة شاملة من الاتفاقيات التي تعمل كلها بشكل جيد في تنفيذ مهام معقدة مع أداء معقول على تحمل المساندة على أساس العديد من سنوات العمل بهذا الشكل، حيث يفهم المدراء هذا الشكل من التنظيم الأمر الذي يكسبهم خبرة عالية في استعماله لإنجاز الأهداف الحكومية، وعليه يشير "كينث وكرايمر kenneth.L and Kraemer"، بأن لا شيء يشير

---

(1) _ **Ibid**, P. 09
(2) _ **Idem**.

بأن المدراء مكرهون أو مجبرون على تحسينات الأداء الفعلي-performance imprivments indeed. ويشير البحث في حالة الولايات المتحدة الأمريكية بأن كبار المدراء الحكوميين يساندون بشكل واضح جهود تحسين الكفاءة، ومعدل الإنتاج، والسيطرة التنظيمية(1).

فحتى في الظروف التي فيها أسباب كافية لإصلاح الحكومة فان تطبيقات تكنولوجيا المعلومات IT، تسجل عمل هزيل poor record كرافعة للتغيير، فالتأثيرات القصيرة الأجل لاستعمال تكنولوجيا المعلومات كان اقل انتشار ودراماتيكية من التوقعات for less pervasive and dramatic them forecost. فالتوجهات orientation، المهام والتفاعلات بين المدراء والعمال قد تغيرت؛ لكن هذه التغيرات في معيار إجراءات تشغيل العمليات تميل نحو الاعتدال، وذاك يعد شيء شائع بقوة بأن تكنولوجيا المعلومات تعمل على التطابق في التوافق مع السلوك، وممارسة ذلك التغيير كممارسة.

تشير دراسات الحالة في غضون ثلاثون سنة من استعمال الحواسيب في المدن حسب كرايمر وآخرونKraemer et al 1986 ، وفي الوكالات الاتحادية حسب ويستن ولودون Wisten and loudon1986 بأن الإصلاح يقتصر بشكل رئيس على وظيفة تشغيل البيانات information processing function، ولا يمس ذلك كافة مظاهر المنظمة، بالإضافة فان التأثير الغير مباشر لتكنولوجيا المعلومات لانجاز إصلاح حقيقي ضمن النظام السياسي- الإداري، أقل بكثير من قوة التدخل المباشر الملاحظ في الهيئة التشريعية والقضائية؛ وعليه-نظريا- فان تكنولوجيا المعلومات والاتصال قد تؤدي إلى هياكل إدارية جديدة. وتطبيقيا فذلك مستبعد واحتمالا أن لا يكون واجبا.

كخلاصة عامة فان ما قدم سابقا يبقى حجج لفترة ما قبل التسعينات التي يمكن وصفها من خلال ما سبق كعمليات إصلاح لدعم الكفاءة الإدارية عن طريق نظم تكنولوجيا المعلومات ولزيادة معدل إنتاج المنظمات العامة. وتبقى الحجج والبراهين المقدمة من خلال ما سبق مقتبس من مرحلة الستينات والسبعينات والثمانينات...وتبقى التغيرات المهمة هي تلك التي حدثت أثناء التسعينات والفترة التي تليها، ويؤكد العديد من الباحثين أمثال، فونتان2002، أن عمل تكنولوجيا المعلومات لم يقم بإصلاح الإدارة العامة.

فحسب جورقنسن.هو، وستروهاJorginson.ho and Steroh2002، أن التجارب الحديثة في الأعمال أثبتت بقوة أن إصلاح المنظمات تم بحذر وجلب مكاسب لمعدل الإنتاج لمنظمات الأعمال(2)، ويمكن الإشارة إلى منظمات الأعمال مثل شركة ديلDELL، اي بي أمIBM، التي حققت نسب عالية في معدلات الإنتاج وزيادة في كفاءتها الإدارية نتيجة الاستثمارات الضخمة في تكنولوجيا المعلومات والمدفوعة حينها بقوى السوق التي تشجع الابتكار الجذري.

(1) _ **Idem**.
(2) _ **Ibid**, P.12

ويشير في هذا الصدد شومبترShumpeter، إلى ما يسميه مجازا بعواصف الدمار المبدع Goles of creative destruction، لكن على النقيض من ذلك فأن المنظمات الحكومية مدفوعة بقوى مؤسساتية/سياسية political/institutional forces، التي ليس بإمكانها الخضوع للتغيرات التدميرية بدون عواقب حادة من طرف ناخبي هذه الحكومات[1]، ولكن لا يعني أن المنظمات الحكومية في منأى عن التغيرات الخارجية المؤثرة على النظام الإداري- السياسي، فاحتياجات العولمة جعلت النظام الإداري- السياسي أكثر حساسية وتأثير بفعل تكنولوجيا المعلومات والاتصال أكثر من ذي قبل، ويتأكد باستمرار الحاجة للنماذج الجديدة في الإصلاح كالحكومة الالكترونية والحكم الالكتروني، لذا ينبغي على القيادات الحكومية أن تؤسس لهذه النماذج الجديدة كهدف واسع للإصلاح. فماذا عن ما سبق بشأن الإصلاح الجديد بشأن الحكومة الالكترونية في الولايات المتحدة الأمريكية.

ثانيا: **البيروقراطية والدولة الأمريكية:**

يشير جون فونتانJane F.fountain 2007 إلى أن الدولة البيروقراطية الأمريكية العصرية The modern Américan bureaucratic state هي وليدة الثورة الصناعية – حيث تعد الدولة البيروقراطية الأمريكية مركب مبني من أمة فتية (yong nation) من أجناس مختلفة ومن المحاكم- بالرغم من أن المؤشرات الزمنية تبالغ في تبسيط أنماط التطوير السياسية المعقدة- فلقد ولدت الدولة الإدارية الأمريكية (أو الدولة البيروقراطية The American administration (or bureaucratic state) في نهاية العقدين الأخيرين من القرن التاسع عشر والعقدين الأولين من القرن العشرين، وذلك من خلال تطوير في هيكل الدولة، وذلك قصد اضطلاع الحكومة مباشرة بنتائج التغييرات الضخمة في هيكل الاقتصاد والتغير السريع (rapid shifts) في وسائل النقل والاتصال، والأزمات المتتابعة في الأعمال المصرفية والمالية، ناهيك عن شروط وفرص العمل[2].

وبشكل مماثل فإن التغييرات في هياكل البيروقراطية يعد متوقع بشكل كبير على المستوى العالمي في تركيبات وهياكل البيروقراطيات، فقد لوحظ ذلك في الولايات المتحدة التي تعتبر من أوائل الدول التي شهدت تغيير عميق في هياكل ونمط الإدارة البيروقراطية بداية بتكنولوجيا المعلومات إلى تكنولوجيا المعلومات والاتصال، والحكومة الالكترونية في بداية التسعينات.

فلقد ارتبط الإصلاح البيروقراطي بتكنولوجيا المعلومات في الولايات المتحدة منذ عهد الحواسيب الصغرى والكبرى، وتبقى دراسة تلك المرحلة في الولايات المتحدة محل جدل كبير في السبعينات والثمانينات، ويعود سبب ذلك إلى تأثيرات تكنولوجيا المعلومات على الجهاز البيروقراطي

(1) _ **Idem**,

(2) _ Jane E. Fountain, **« bureaucratic reform and E-government in the united states: A institutional perspective »** National center for digital government, working paper no 07, 07 – 06/2007, PP: (04-05).

الإداري، حيث يعتقد البعض أن تكنولوجيا المعلومات لم تحقق أية نتائج بقدر كافي مقارنة بما هو مرجو منها.

ثالثا: الحكومة الالكترونية في الولايات المتحدة الأمريكية من إعادة الاختراع إلى الوقت الحاضر:

على غرار دول العالم، فلقد أدى ظهور الانترانت أثناء التسعينات إلى إصلاحات في الجهاز البيروقراطي، وفي مختلف المستويات الحكومية خاصة القطاع العام، وعلى غرار دول العالم فقد سعت الولايات المتحدة الأمريكية إلى إجراءات وتغييرات سريعة على مستوى الهياكل الإدارية، وبدأت بتطوير المعلومات الحكومية على الانترنت والخدمات، ويتضمن ذلك القوانين، لوائح، تعليمات، بالإضافة إلى السياسة والمعلومات العملية للمواطنين التي تتعلق بالزراعة، والإسكان، والنقل، والبيئة، وبالإضافة إلى مجموعة من الخدمات التفاعلية التي تتوفر على نحو متزايد كدفع الضرائب، ومختلف الأعمال التجارية.

وعلى اثر ذلك تطلب الأمر إجراء إصلاح بيروقراطي، وإعادة تنظيم بين الوكالات. ومن أجل الوقوف على حالة الولايات الأمريكية نشير إلى مرحلتين، الأولى تتمثل في إدارة الرئيس "كلنتون" الذي باشر مجموعة من الإصلاحات تحت اسم إعادة اختراع الحكومة، والثانية مرحلة الرئيس "جورج بوش الابن" الذي استمر في استكمال هده الإصلاحات.

1- إعادة اختراع الحكومة أثناء إدارة كلنتون reinventing government during the Clinton administration

لقد تزامنت إدارة الرئيس كلنتون (1993-2001) في الولايات المتحدة الأمريكية – تكنولوجيا- بالغبطة الاجتماعية والاقتصادية التي تزامنت مع الانفتاح على الانترنت من خلال الويب؛ وسياسيا باعتبار "إدارة كلنتون" الإدارة الديمقراطية الأولى مند "إدارة فرانلكين روزفلت" في الثلاثينات التي فازت بعهدة ثانية؛ واقتصاديا تميزت هذه المرحلة بمعدلات بطالة وتضخم منخفضين وتسجيل ميزانية اتحادية ذات فائض كبير؛ فعلى الرغم من أن هذه الإدارة تتميز بالديمقراطية النيولبيرالية إلا أن الرئيس الأمريكي أعلن في خطاب أمام الكونجرس سنة1996 بأن عهد الحكومة الكبيرة انتهى the era of big government is over[1].

وعليه فلقد بدأت الإدارة الجديدة سلسلة من الإصلاحات بداية من سنة 1993 لإصلاح البيروقراطية أثناء إدارة الرئيس كلنتون عن طريق مكتب الأداء القومي(NPR)، برعاية من نائب الرئيس "آل غور" الذي قيد هذه الإصلاحات بشكل فعال، حيث قدم تقرير إلى الرئيس في 7سبتمبر1993، ولقد كانت تكنولوجيا المعلومات والاتصال أحد العناصر الأساسية لمبادرة إصلاح البيروقراطية، وهي الإستراتيجية التي كان يستند استعمالها على طرق إعادة الهندسة الجذرية

(1)_ Jane E. fountain, **Op Cit**, P. 07.

والافتراضات النبيلة المتعلقة بتأثيرات إمكانيات وسائط للانترنت[1] وشملت بالإضافة إلى ذلك هذه الإستراتيجية، مجموعة من الإصلاحات على مستوى الهيكل الحكومي تتعلق بتحولات في شكل العمالة، وتطبيق آليات السوق وإدخال آليات القطاع الخاص في القطاع العام.

وعلى إثر ذلك تمخض عن المرحلة الأولى من هذه الإصلاحات التقرير الأول الصادر عن مكتب الأداء القوميNPR، بعنوان« إعادة الهندسة من خلال تكنولوجيا المعلومات » Reengineering through information technology وذلك في سبتمبر 1993 الذي تضمن 13 توصية التي تنص على دمج الإدارات العامة بالمشاريع الخاصة(ذات الخصوصيةspecific) ومن أهمها: دعم القيادة في تكنولوجيا المعلومات، تطبيق نقل تحويل المنافع الالكترونية الوطنية، تطوير الدخول والوصول الرقمي المتكامل إلى المعلومات والخدمات الحكومية، تحسين هياكل المعلومات الحكومية التي تضمن الأمان والسرية، وتحسين اكتساب تكنولوجيا المعلومات، وتقديم الحوافز للتطوير...[2].

فلقد تمخض عن هذه الإصلاحات التي امتدت إلى غاية 1999 العديد من النتائج، فقد سمحت مواقع ويب الحكومة الاتحادية في الولايات المتحدة لدافعي الضرائب من التفاعل مع الحكومة بطرق مشابهة لتفاعلات التجارة الالكترونية، حيث تابع ذلك نمط خط تاريخي من اصطفاف الدولة والاقتصاد التي تميز ثقافة التسويق في الولايات المتحدة الأمريكية، فبحلول 1999 استعمل مائتا ألف مواطن بطاقات الائتمان لدفع ضرائبهم الفيدرالية على الانترنت كما زودت وكالة الحماية البيئية بيانات بيئية وتنظيمية للجمهور على الويب، وقدرت الحكومة توفير ما مقداره 5 مليون دولار سنويا بالتزويد الرقمي للمعلومات، كما بدأت وكالات الصحة العامة في المنظمات والولايات، ومختلف المستويات الاتحادية بتقديم مداخلAccess لتحميل المعلومات مركزيا من خلال المواقع المركزية مثل الشبكة المعلوماتية لموظفي الصحة العامة(INPHO)، فأثناء هذه الفترة عكس انتشار مواقع الويب الحكومية وأنظمة المعلومات التفاعلية، الطبيعة المنفصلة والمستقلة ذاتيا بين الأقسام والوكالات المركزية في الحكومة الاتحادية الأمريكية والتركيب الفيدرالي الكبير للولايات المتحدة الأمريكية[3]، ويمكن حسب "جون فونتان" في هذه المرحلة التي تعتبر عهد الإستراتيجية في الإدارة الأمريكية في مجال الحكومة الالكترونية، أن نميز جانبين الأول سلبي والثاني ايجابي:[4] .

الجانب السلبي في تجربة إدارة كلنتون يتمثل في الطبيعة السياسية الكبيرة لجهود الإصلاح التي قام بها نائب الرئيس التي ربطت مواعيد التطوير بالمواعيد السياسية لكي تصبح الإحداث معرض للابتكارات التقنية الجديدة، فهذه الضغوط كانت عامل ايجابي من ناحية تسريع التطورات الجديدة،

---

(1) _ **Ibid**, P. 08.
(2) _ Exécutive Office of the president, Office of management and budget 2001, « t**he president's management agenda »,** http://www.whitehouse.gov/mob/budget/fy2002/mgmt.pdf, Page Web consultée le: 28/03/2008.
(3) _ Jane E. Fountain**, Op Cit**, P, 08.
(4) _ **Ibid**, P, 09.

ومشكلة في المدة من ناحية ثني الوقت الحقيقي، حيث تطلب إدارة ذلك كشكل تعقيدي، بالإضافة إلى افتقار لعامل الدعم على مستوى المستويات الدنيا، ففريق الإصلاح البيروقراطي كان أساسه البيت الأبيض، الذي كان يتمتع بدعم قوي من الإدارة العليا، بينما كان يفتقر إلى التمويل، طرق الإشراف، وإدارة الإجراءات الكافية للتسيير، ولعمليات الابتكار والتغيير التكنولوجي في كافة أنحاء الحكومة، بالإضافة للاعتقادات الذاتية الساذجة عن الانترنت، التخفيضات الحادة في القوة العاملة الاتحادية التي حولت الموارد إلى القطاع الخاص، مع زيادة الاتفاقيات المؤيدة لتكنولوجيا المعلومات من خارج الحكومة...

أما الجانب الايجابي فقد سمحت التجربة والمرونة بالنسبة للموظفين الحكوميين من اختراق الروتينيات القديمة والإطارات الذهنية المتهرئة لكيفية اشتغال الحكم، حيث اختير الموظفون الحكوميون لكي يكونوا نشطاء قاعدة grassroots activistes، وكسب خبرة مهمة في إدارة تكنولوجيا المعلومات بتطوير إمكانيات الحكم والعمليات التي تستعمل العمليات المرتكزة على الويب web-based operations، وكما يستفاد من التجربة الأمريكية هو العمل المشترك بين الوكالات والمشاريع، الذي تطلب في بعض الأحيان من المؤسسات الرسمية تشريع مطور، وذلك ضمن التشريع في هياكل المراقبة والعمليات، وقواعد التنظيم، والتغيرات الطارئة في اللجان والإشراف التشريعي...

ومن خلال ما سبق تمدنا التجربة الأمريكية بالعديد من العبر أهمها عراقة التجربة الأمريكية وثانيا السرعة في العمل مع التخطيط الاستراتيجي للمشروع حيث لا يجب أن يرتبط مشروع الحكومة الالكترونية بإدارة سياسية واحدة، فالحكومة الالكترونية لا تساوي حكومة سياسية من حيث عامل ذهاب هذه الإدارة، وعلى هذا الأساس تأتي العبرة من الإدارة الأمريكية بإتمام المشروع بعد ذهاب الرئيس كلنتون الديمقراطي وقدوم الرئيس الجمهوري جورج بوش الذي استمر قدما في استكمال لبنات التأسيس التي بدائها كلنتون، فماهي ملامح إدارة جورج بوش على الحكومة الالكترونية الأمريكية؟

2- أجندة الإدارة الرئاسية لإدارة بوش: the presidential management agenda of the bush administration

لقد واصلت "إدارة جورج بوش الابن" منذ يناير 2001 استعمال الحكومة الالكترونية كأداة للإصلاح البيروقراطي لكن ليس في كل الخطوط العامة الواسعة [1]، والتي طورت إثناء إدارة كلنتون، ونقف هنا على الدور الكبير للموظفين الحكوميين المحترفين في التصميم المفصل وفي تطبيق الإصلاحات لكلا الإدارتين الشيء الذي يجسد الاستمرارية في الجهود. أما عدم الاستمرارية لحد الآن

(1) _ من اجل الاطلاع على الخطوط العامة لاجندة اعمال الرئيس جورج بوش الابن يمكن الاطلاع على الموقع http://whitehouse.gov/ombfy2002/Mgnt.pdf ويشتمل مخطط الإصلاح خمس مبادرات في كافة إنحاء الحكومة وتعتبر الحكومة الإلكترونية من ضمن هذا المشروع, فهذا المشروع، آو الحكومة الموسعة، مدخل الإصلاح البيروقراطي هو تماثل بإستراتيجيات المشاريع في الآعمال.

بين الإدارتين تتضح أولا في الحاجة لتخفيض تكلفة تكنولوجيا المعلومات والاتصال، وثانيا الرغبة في التقييم والدعم المتزايد في القطيعة (disconnected) مع جهود إعادة الاختراع الاصلية التي أنتجت منظر حكومة الكترونية ممزق، وثالثا الوعي المتصاعد لتحديات السرية والأمان، وأخيرا رغبة الإدارة الجمهورية لتقوية طرق العمل بفرض السيطرة القوية في المساءلة وأداء الأهداف[1].

بالإضافة إلى ما سبق فقد اقدمت أجندة إدارة الرئيس بوش على اقتصاد تكنولوجيا المعلومات والاتصال لتحسين معدلات الإنتاج، ويمكن قراءة ذلك في القول التالي:« إن الحكومة الفيدرالية هي المستهلك الوحيد الأكبر في العالم من تكنولوجيا المعلومات (IT)، وساهم ذلك بنسبة 40% من الزيادة في نمو معدل إنتاج القطاع الخاص، لكن الحكومة الأمريكية صرفت في المقابل 45 بليون دولار على تكنولوجيا المعلومات في العالم 2002 لكن لم تنتج مكاسب قابلة للقياس في معدل إنتاج القطاع العام...»[2].

فلقد أرجعت إدارة بوش قلة معدلات الإنتاجية إلى استراتيجيات تطوير تكنولوجيا المعلومات، وذلك بسبب فشل رصف تطوير أنظمة تكنولوجيا المعلومات والاتصال بأهداف أداء الوكالات مستشهدة بالميل نحو الأتمتة automation، وهي عمليات موجودة سابقا pre-existing proccess بدلا من الاستعمال الاستراتيجي لتكنولوجيا المعلومات في الابتكار، ومع تحقيق مركزي للمنظورات المؤسساتية على الحكومة الالكترونية، علاوة على ذلك فقد لاحظوا قلة التعزيز Lack of consolidation عبر أنظمة تكنولوجيا المعلومات للمعدلات الوظيفية العامة، مثل المالية، الاقتناء، والموارد البشرية؛ ومن اجل معالجة هذه المشاكل ركزت الإدارة على استراتيجيات الأداء، وعلى مكاسب الأداء على المستوى السريع، واستعمال عمليات الميزانية كأداة رئيسية لإدارة المشروع، ووضع ببساطة تلك المشاريع التي لا تعطي نتائج(إنتاج)، بحيث لا يجب أن تمد بالتمويل، ولوحظ ذلك في تقارير الشفافية؛ فبالرغم من ما قامت به كلا من إدارة كلنتون وبوش من جهود لتعزيز الحكومة الالكترونية في تقديم المعلومات الحكومية والخدمات خلال القنوات المتعددة وجها لوجه، كالتليفون، قواعد الويب، فعلى الرغم من ذلك فان سرعة الاستجابة بالنسبة للشعب زاد في كلفة وتعقيد إصلاح بيروقراطية الحكومة الالكترونية[3].

ومن خلال ما سبق فمن الطبيعي مشاهدة الاختلاف بين مرحلتين، الأولى تتميز بالتأسيس ورسم الرؤى، والثانية تمثل مرحلة المراجعة والتقييم التي تتميز بمجموعة من العوامل أهمها تدعيم

(1) _ **Ibid**, P. 11.
(2) _ **Ibid,** PP: (11-12).
(3) _ **Ibid,** P. 13.

المشاريع المنتجة، والتي حققت الكفاءة والفعالية، والاستغناء عن المشاريع التي لم تحقق فائدة، وقد تميزت مرحلة بوش برصد العديد من الإمكانيات المالية[1].

رابعا: تقييم الحكومة الالكترونية في الولايات المتحدة بناء على العوامل: المؤسساتية، السكانية، الجغرافية:

تعتبر العوامل المؤسساتية، السكانية، والجغرافية مدخلا مهما لفهم وتقييم تجارب الحكومة الالكترونية، حيث تلعب دور مهم في التأثير على مسارها، هذه العوامل التي لا يجب أن تغفل عن ذهن القائمين على مشاريع الحكومة الالكترونية كخصوصيات تتعلق بالدول؛ بالإضافة إلى مختلف العوامل الاقتصادية، الاجتماعية، والسياسية؛ فلا شك أن هذه العوامل تشكل من تجربة الولايات المتحدة الأمريكية بالنسبة للقائمين على الحكومة الالكترونية، عوامل أساسية في رصد الإمكانيات الحقيقية، وعلى مستوى البحث والدراسة تزودنا بخصائص دقيقة ومفيدة عن هذه التجربة.

بداية يشير "سيفرت وماكلوهلين Seifert and Mcloughlan2007' إلى تلك العوامل بالقول:« فجوة كبيرة موجودة في تعاون الحكومة الالكترونية الأمريكية بين مستويات الحكومة في النظام الأمريكي–الفيدرالي، وكمثال نادرا ما تتعاون المبادرات المحلية والاتحادية مع بعضها البعض، وذلك لا يعني على أية حال أن القادة غافلون عن المبادرات الخارجة ليست تحت مستواهم المباشر في الحكومة، ولكن في الحقيقة الاختلافات الجغرافية، والخصائص السكانية، والبنية التحتية للولايات الخمسين تعمل كمختبرات تجريب للحكومة الالكترونية، وقد يجد صناع السياسة الفيدراليين في ذلك سمات للتخطيط وأمثلة للتطبيق المستقبلي للحكومة الالكترونية، والمفيدة في نفس بالنسبة للقرارات المستقبلية بخصوص التكامل الفيدرالي للمعلومات والخدمات...» [2].

فعلى مستوى الولايات المتحدة الأمريكية تتمتع كل ولاية بحكومة الكترونية أو أقسام تكنولوجيا المعلومات، لكن في مقابل ذلك هناك اختلاف بين الولايات في الدرجات وأنواع النشاط على مستوى كل قسم، ومستوى الدعم لكل مبادرة التي تتفاوت على نحو واسع من ولاية إلى أخرى، حيث تصنف مواقع الويب هي الأفضل لولايات: دلاروير، مشيغان، مين، كنتاكي، وتينيسي. وذلك من حيث الوصول(الدخول)، والسرية، وتوفر الخدمات، والموارد الأخرى؛ وكمثال على موقع ويب ولاية دلاروير Delerwre web site، فانه يعد نموذجا رائدا من حيث كفاءة التصميم، وسهولة

([1])_ للمزيد ينظر: المكتب التنفيذي للرئيس:

the executive office the presidential, http://www.whitehouse.gov/omb/budget/fypdf, page web consultée le 10/10/2008, P20

([2]) _ Seifert. J. W and Mcloughlin, G J **«State E-government strategies: identifying best practices and Applications»** CRS,Report for congress (2007), http//::www.fas.org/sgp/crs/ secrecy/ rl34104pdf, Page Web consultée 12/11/2008,

الاستعمال...وبمقدوره ترجمة كل الصفحات إلى الصينية، الاسبانية، البرتغالية، الكورية، الايطالية، الألمانية، والفرنسية؛ وسرعة الوصول للمعلومات[1].

ومن خلال ما سبق يمكن رصد العديد من الأمثلة توضح التفاوت في تجارب ومبادرات الحكومة الالكترونية للولايات الخمسين، حيث تشير العديد من التقارير[2] إلى اختلاف في التطبيقات والاتجاه العام، وتشكل الولايات المتحدة نموذج فريد يختلف عن بقية دول العالم باختلاف درجة التطبيقات على مستوى الولايات الخمسين الأمر الذي أعطى للولايات المتحدة الأمريكية خصوصية كبيرة في التعامل مع الخصائص الجغرافية، السكانية، المؤسساتية، الاقتصادية، الاجتماعية، والسياسية.

وتدعيما لما سبق حول اختلاف التطبيقات يشير التقرير الصادر عن الجمعية الوطنية لرئاسة الدولة لضباط المعلومات(National Association of State chief information of Officiers NSCIO) فان البعض من أفضل الممارسات الإصلاح البيروقراطي من خلال الحكومة الالكترونية في بعض الولايات غير قابلة للتحويل بالضرورة إلى الولايات الأخرى، وذلك بسبب التفاوتات المالية، والاجتماعية، والسياسية، والجغرافية، لكن رغم ذلك بإمكانها تبني التغيير والابتكار والعمل به كمجال للمراجعة؛ وإشارة إلى التطورات المؤسساتية على سبيل الاقتراح في2006 فقد ميزت الجمعية الوطنية لرئاسة الدولة لضباط المعلومات كلا من "نظام المعلومات لعموم ولاية كاليفورنيا The colifirnia state wide information systeme"، و"برنامج الفحص قبل الولادة والمواليد الجدد"، كواحدة من أفضل الممارسات في التعاون عبر الحدود تحت قيادة قسم كاليفورنيا لخدمات الصحة، وهو نظام يسمح للأطباء في عموم الولاية من تفحص للمواليد الجدد لأكثر من 36 مرض وراثي من غير الاعتماد على نظام المعلومات في عموم الولاية(SIs)، حيث يجمع برنامج المختبرات، ومشفى الولايات، المستشارين، الأطباء الاستشاريين، وموظفي وزارة الصحة في كاليفورنيا لمراقبة أحسن، ومن أجل إعداد التقارير ومتابعات لكل تشخيص ومعاملتها وإدارتها بشكل أحسن، وكمثال ثاني نظام المعلومات للممرات الآمنة (واشنطن دي سي) للتحريات الاجتماعية لغرض المساعدة(case Works) من خلال أنظمة المعلومات للمقاطعة [3].

بالإضافة إلى ذلك يرتبط العمل بالحكومة الالكترونية في الولايات المتحدة الأمريكية بالعوامل العرقية والجنسية، حيث أشار مسح على مستوى مقاطعات الحكومات في الولايات المتحدة الأمريكية

([1]) _ Darell. M West, , « **state and Federal E-government in the united states** », (2007), http//::www.msidepolitics.org/govt07us.pdf. Page Web consultée le: 08/09/2008, P.10.

([2]) _ هناك العديد من التقارير تتناول اختلاف تطبيقات ومبادرات الحكومة الالكترونية للولايات في الولايات المتحدة الامريكية وللمزيد ينظرالتقارير الصادرة عن معهد: داري لام ويست: Darel M . West : 2007/ 2006/ 2005/ 2004/ 2003

([3]) _ Jane E. Fountain, **Op Cit**, P.18.

أن 56.3% من المقاطعات تبني بوابات انترنت حكومة الكترونية، ويرتبط تطوير البوابات ايجابيا بحجم عدد السكان، نمو السكان، التنوع العرفي، الدخل، فرص العمل، ومستويات التعليم(1).

ومن خلال ما سبق يتضح تأثير العوامل السكانية الجغرافية والمؤسساتية في الولايات المتحدة الأمريكية على أداء الحكومة الالكترونية، ومن أجل الوقوف على مجموعة العوامل الأخرى نستعرض ذلك بدقة من خلال الأرقام لتجربة الحكومة الالكترونية من أجل توضيح أكثر.

1- المعلومات و توافرها:

ففيما يخص توافر المعلومات الأساسية في مواقع الويب الحكومة الأمريكية تشير الأرقام إلى أن الوصول إلى المنشورات وقواعد البيانات ممتازة، حيث تزود 98% من مواقع الويب الحكومة أمكانية الوصول إلى المنشورات، بينما84% من موقع الويب تحتوي على قواعد بيانات مقارنة بنسبة 82% عام2006، وزيادة موقع الويب التي تدمج مقاطع سمعية(audio clips) ومقاطع الصورة(vidéo clips) في هذه المواقع، و24% تقدم مقاطع سمعية (زيادة بنسبة 10% مقارنة 2006)، بينما 35% من المواقع لها مقاطع الفيديو (زيادة بنسبة 28%)؛ ويوضح الجدول الأتي النسبة المئوية من موقع الويب التي تعرض المنشورات وقواعد البيانات بداية من سنة 2000.

	2000	2001	2002	2003	2004	2005	2006	2007	2008[2] 2008
معلومات اتصال الهاتف	%91	%94	%96	--	--	--	--	--	--
معلومات العناوين	%88	%93	%95	--	--	--	--	--	--
علاقات الصلة بالمواقع الأخرى	%74	%69	%71	--	--	--	--	--	--
المنشورات	%74	%93	%93	%98	%98	%98	%98	%98	%98
قواعد البيانات	%42	%54	%57	%80	%87	%67	%82	%84	
مقاطع سمعية	%5	%6	%6	%8	%17	%12	%10	%24	%41
مقاطع الفيديو	%4	%9	%8	%10	%21	%18	%28	%35	%48

Source: Darrl M. west, **Op Cit**, P. 04.

بالإضافة إلى ما سبق يوضح الجدول الثاني النسب المئوية لمواقع الويب، وطبيعة الخدمات الالكترونية المقدمة على الانترنت من خلال تلك المواقع.

(1) _ Houng. Z, **« E-government practices at local levels: analysis of US countries »** websites, issues information systems, http//::www.iacis.org/pdf/Huong.pdf, Page web consultée le: 05/06/2008, P. 23.

(2) _ Darrl M. west**,** (2008), **«state and Federal electronic government in the United State »,** B/governance studies at Brookikings, http://www.brookings.edu/~/media/Files/rc/reports /2008/0826_egovernment. Page web consultée le: 05/02/2008, P.02.

	2000	2001	2002	2003	2004	2005	2006	2007	2008[1]
مواقع بدون خدمة	%78	%75	%77	%56	%44	%27	%23	%14	%11
مواقع خدمة واحدة	%16	%15	%12	%15	%18	%11	%16	%15	%12
مواقع خدمتان	%3	%4	%4	%4	%11	%8	%12	%13	%10
مواقع ثلاثة خدمات أو أكثر	%2	%6	%7	%21	%27	%54	%49	%58	%67

Source: Idem .

أما فيما يخص السرية فان مواقع الويب في الولايات المتحدة تقوم بعرض متزايد عن السرية وبيانات الأمن، ففي 2007 فان 73% من مواقع الويب تملك نوع من خصائص السرية على مواقعها التي كانت 71% سنة 2006، و52% لها سياسة جاهزة، وهي في الحاضر أقل من السنة الماضية، ويوضح الجدول الأتي تطور سياسات الأمن والسرية من سنة 2000 إلى غاية 2008.

	2000	2001	2002	2003	2004	2005	2006	2007	2008[2]
سياسات الخصوصية	7%	%28	%43	%54	%63	%69	%71	%73	%73
سياسات الأمن	%5	%18	%34	%37	%46	%54	%63	%52	%58

Source: Idem.

وفي الاخير نشير الى الاتية بشأن قبول الامريكيين بالحكومة الالكترونية، ففي دراسة "لمجلس الامتياز في الحكومة" بالولايات المتحدة الأمريكيـــة (2000م) (Execelence in Govvernment) أوضحت أن الأمريكيين يعتقدون أن الحكومة الإلكترونية (e-gov) ستؤدي إلـــى تعظـــيم المســـؤولية المحاسبية للحكومة. بالإضافة إلى أنها ستزيد الكفاءة الاقتصـــادية وســـهولة الحصـــول علـــى الخدمات الحكومية. وتقول ماكجينس(McGinnis) فـــي هـــذا الصـــدد:[3]« أن عصـــر الحكومـــة الإلكترونية قد حل وأن الأمريكيين لديهم نظرة إيجابية نحو الحكومة الإلكترونية وإمكانياتها ». وترى بإمكان أي شخص أن يختار الاتصال إلكترونيا في أي وقت ومن أي مكان للحصول علـــى خدمـــة، لإنهاء معاملة، الحديث مع ممثليهم،والمشاركة في الأنشطة الحكومية من اوجه مختلفة.

المطلب الثاني: الحكومة الالكترونية في كندا.

أولا: إصلاح الإدارة العامة في كندا كمقدمة نحو الحكومة الالكترونية:

---

(1) _ **Idem**.
(2) _ **Ibid**, P. 03.

(3) _ عدنان بن عبدالله الشيحة، **المرجع السابق**، ص ص. (10-11).

بداية نشير إلى الاعتقاد المتأصل لدى الحكومة الكندية، وهو أن أداء القطاع العام بشكل جيد يعتبر شيء ضروري للمجتمع والاقتصاد العالمي، وتبقى التنمية الاقتصادية والاجتماعية شيء غير وارد بدون فعالية الدولة، أي أن الدولة- القطاع العام- هو المحرك الأساسي لعلمية التنمية، ويشير الباحثين بأن حركة إصلاح الإدارة العامة التي حدثت خلال خمس عشر سنة الماضية، بأن كندا خلقت قطاع عام فريد، فعند مقارنته ببريطانيا، استراليا، نيوزيلندا، والولايات المتحدة الأمريكية، فإن النموذج الكندي يحمل صفة التوازن بين مزايا البيروقراطية التقليدية، ومن جهة ثانية المقاولاتية والابتكار entrepreneurship and innovation كما ينسب أيضا إلى هذا النموذج الالتزام بالقيم الكندية الأساسية مثل الإنصاف الاجتماعي، وسيادة السياسات التوزيعية، والاحترافية، والخدمة العامة الغير متحزبة؛ وعلى هذا الأساس يعكس النموذج الكندي للإدارة العامة الاحترافية المتمثلة في ربط هذا النموذج بتغيرات أساسية في البنية السياسية، والاقتصادية، والاجتماعية لكندا بصفة عامة.

وانطلاقا من ذلك فإن أول الخصائص التي تستوقفنا عند دراسة نظام الإدارة العامة في كندا هي بيئة الإدارة العامة، وبصفة خاصة بيئة النظام السياسي التي تشكل امتدادا للإدارة العامة حيث تتميز كندا بالتراكيب الدستورية الرئيسية[1]: نظام كاتدرائي غربي، دولة اتحادية، ووجود دستور يسمى دستور الحقوق والحريات، إضافة لذلك فقد ورثت كندا من بريطانيا نظام الحكومة البرلمانية parliamentary government الذي يجب أن تحظى فيه الوزارات بدعم أغلبية المجلس العام the house of commons، ويشير كلا من "جاك بورقليت" و"ستفيان ديون" "Jacques Bourgoult and Stephane Dion" إلى أن كندا طورت نسخة مغلقة Close facsimile قريبة من النموذج المثالي للبيروقراطية المقدمة من طرف ماكس فيبر مع بداية القرن العشرين[2].

أما بخصوص النظام السياسي فانه يعود إلى مجموعة الدول الانجلو-أمريكي-Anglo Americian group، حيث تعتبر التحررية التعددية نمط الحكم السائد، باستثناء الحالة العرضية في إقليم الكيبيك[3] وعليه تتميز كندا بنظام الرعاية الاجتماعية العالي في معدل الإنفاق العام مقارنة بالولايات المتحدة واليابان، وبالتالي سيادة قيم دولة الرفاه بصفة أكثر رواجا، وقد انعكس ذلك بشكل أساسي على نظام الإدارة العامة والحكومة الالكترونية، حيث اتضح من المواقع ومختلف آليات الحكومة الالكترونية أنها تتميز بصفة خدمة المواطن بالدرجة الأولى.

أما على مستوى الإصلاح الإداري، فان أهم ما يمكن الإشارة إليه هو أن التغيير في الثمانينات كان يهتم بصفة أساسية بالتقليص(downsizing) في حجم الإدارة، بينما شهدت مرحلة التسعينات

([1]) _ Laine Gow, **« A Canadian model of public administration »,** Canada school of public service, 2004, http://www.csps-efpc.gc.ca/pbp/pub/pdfs/p121_e.pdf, Page web consultée le: 11/11/2008, P.19.
([2]) _ **Idem**.
([3]) _ **Ibid**, P. 21

إلتحاق كندا بثورة الإدارة العامة، ففي مدة تحقيق تلك النتائج، فان ذلك احتمال صادق بشان إصلاحات الإدارة في التسعينيات؛ لكن عدد محاولات الإصلاح في الثمانينات كانت عبارة عن مبادرات جزئية، ونشير على سبيل المثال إلى الإدارة المالية، حيث كانت كندا رائدة عندما قدمت نظام الظرف envelope system وذلك في سنة 1979، وكانت المحاولة لإعطاء طبيعة تعاقدية لتفويضات السلطة الإدارية الواقعة تحت نفوذ السلطة الإدارية المتزايدة وعملية المسؤولية(1986)، وإنشاء وكالات التشغيل الأولى في أواخر الثمانينات، وكانت هذه الأفكار مستعارة من بلدان الكومنولث الأخرى[1] وتبعتها بعد ذلك موجة الإصلاحات الرئيسية والتي كان لها تأثير بالغ على أداء الإدارة العامة في كندا، وكانت تسمى هذه المرحلة بمرحلة الإدارة العامة الجديدة New Public Management، فلقد كانت كندا متحمسة في البحث عن طرق أو قنوات جديدة للتفاعل وفي تقديم الخدمات عن طريق: تبني وكالات تشغيل خاصة special Operating agencies(SOAs)، وتحديث اكبر لقوانين الوكالات، الشراكات، الاتفاقيات الخارجية، تكنولوجيا المعلومات، ونوافذ وحيدة من التفاعل. ولعل إحدى أكثر الالتزامات بشأن ذلك هي تكنولوجيا المعلومات التي تستعمل العديد من الابتكارات، وفي هذا المجال تعتبر كندا إحدى اكبر الدول المتطورة، حيث كانت الانطلاقة في هذا المجال من الإصلاح بمشروع الحكومة على الخطGovernment Online (GOL) الذي كان يمتد على مستوى ثلاثون قسم ووكالة على الانترنت بحلول 2005[2].

<u>ثانيا</u>: الحكومة الالكترونية في كندا:

تعد كندا من الدول المتقدمة اقتصاديا، سياسيا، واجتماعيا، وعلى مستوى الحكومة الالكترونية فقد احتلت المرتبة الثامنة عالميا بمؤشر جاهزية يقدر 1/0.7893 في آخر تقرير لمنظمة الأمم المتحدة لسنة 2008، وتتميز التجربة الكندية في ميدان الحكومة الالكترونية بالعديد من الخصائص، أهمها جهاز إداري يتميز بكفاءة عالية والذي خضع للعديد من الإصلاحات بداية من التسعينات.

وعليه فقد تبنت الحكومة الكندية رؤية واضحة وهدف مركزية الزبون Goal of customer centricity، ومدخل الحكومة للجميع، كمداخل لتقديم الخدمة والتي بإمكانها تحسين تلك الأوضاع المرتبطة بالمواطنين، وتحقيق الكفاءة العملياتية[3]، وبالفعل لقد استسلمت كندا وسام عالي نظير استراتيجياتها الفعالة في الحكومة الالكترونية، وتعتبر رائدة العالم في مبادرات الحكومة الالكترونية وتعترف بذلك العديد من الدراسات والتقارير، ففي دراسة لمعهد أكسنترAccenture2005 فقد صنف كندا الأولى عالميا من أحسن 22 تجربة في ميدان الحكومة الالكترونية وذلك لخمس سنوات متتالية،

---

(1) _ **Ibid**, P. 25.
(2) _ **Idem**
(3) _ Accenture (2002), **« the government executive series e-government leadership :High Performance, maximum value »**, http//::www.accenture.com/global/research=and-insights /by/ pdf, Page Web consultée le: 23/03/2008,

كما أشار تقرير الأمم المتحدة للحكومة الالكترونية في كندا بالحكم على قدراتها بمستوى عالي high التي صرحت بالقول:« بأن لها إمكانيات كبيرة أكثر من أي بلد تظاهر بذلك...فهم جوهري لحقيقة وإمكانيات الحكومة الالكترونية...»[1].

ففي أكتوبر 1999 جعلت الحكومة من خطاب العرش كالتزام أصيل لإيصال الكنديين إلى الانترنت وبالتالي ستصبح رائدة عالميا في الحكومة الالكترونية بالقول[2]:« بحلول 2004 هدفنا سيعرفه العامة، وأن الحكومة وصلت إلى مواطنيها مع قدرتهم للوصول إلى كل المعلومات الحكومية وتوفر الخدمات على الخط service On-line، وفي نفس الوقت، وفي أي مكان تختارون... »

وعليه يظهر من خلال ذلك عزم القيادة السياسية في كندا كي تصبح رائدة في مجال الحكومة الالكترونية بهدف خدمة المواطنين، وتحسين نوعية الحياة، ويبدو ذلك من سنوات الإصلاحات التي شاهدتها كندا في بداية التسعينات التي أثرت بشكل إيجابي على أداء الإدارة العامة في كندا الأمر الذي انعكس على المستوى الاقتصادي والسياسي والاجتماعي...

بالعودة إلى الثمانينات تشير التجربة الكندية إلى مدى التعمق في ميدان تكنولوجيا المعلومات، التي تتمتع بسجل حافل بالانجازات في اكتشاف إمكانيات الحكومة الالكترونية، ففي أواخر الثمانينات كان عدد المواطنين الذين يتمتعون بإمكانية الدخول للانترنت محدودا جدا، وكانت الأقسام والوكالات الاتحادية تستعد للمستقبل من خلال وضع المعلومات والتوثيق على الانترنت، وحاليا نشهد ذلك على ارض الواقع إذ أصبح الاتصال عن طريق الانترنت واسع الانتشار في كندا بشكل كبير، وكان ذلك نتيجة البرامج المدعومة من قبل الحكومة[3].

فلقد أمضت الحكومة الكندية بداية من 1999 عبر العديد من البرامج المتكاملة، حيث يعتبر برنامج(Government On-Line(GOL أولى هذه المبادرات التي استهدفت توسيع وتحسين الخدمات للكنديين من خلال استعمال الانترنت كقناة تزويد إضافية Additional delivery channel، فقد اعتبر برامج(GOL) فرصة لتكامل تقديم أو تسليم البرامج عبر قنوات-cross channel program delivery integration، والفعل الجيد لإعادة تصميم الخدمات عن طريق توزيعها، الأمر الذي يرتقي بالخبراء إلى فرص التفكير في تحويل مبدأ تقديم الخدمة بهدف زيادة الكفاءة والفعالية[4].

---

(1) _ Vinod Kumar, et al **factors for successful e-government adoption: A conceptual framework** http//::ejep.com, Page Web consultée le: 11/10/2007, P. 01

(2) _ Richard Paré, **« E-democracy and E-government: how will these affect libraries ? library and research service for parliaments »**, http://www.ifla.org/IV/ifla68/papers/107-090e.pdf, Page Web consultée le: 05/06/2008, P. 01

(3) _ **Idem**.

(4) _ UNPAN,the third hight level forum on city information in the asia pacific region-CIAPRIII, « **E-Government infrastructure for Canada's government On-Line initiative**

ولقد أعطيت المسؤولية كاملة لأمانة الخزينة العامة للإشراف على برنامج (الحكومة على الخط Government On-Line)، التي أوصدت نصائح للخزينة العامة فيما يتعلق بالسياسات، والتوجيهات، واقتراحات برامج تمويل الحكومات، والموارد البشرية والمادية التي تقع على عاتق الإدارة العامة؛ وهذه القضايا فيما يخص التمويل والتسيير ومختلف الأنشطة تولاها 22 قسم عمليات و100 قسم تنظيمي، وتعتبر الأمانة مسؤولة عن وظائف مراقبة الحكومة، ويوجد ضمن مكتب الخزينة العامة مكتب ضابط المعلومات الرئيسي للحكومة الاتحادية، الذي يعمل كمكتب لتنسيق وإدارة لجهود(GOL)، وتعطى اللجنة العليا لرؤساء الأقسام الإشراف العام والموافقة على المشروع، ويدير اللجنة المختلطة كبار المسؤولين عبر تعاون الأقسام الأساسية لتزويد الخدمات الفعالة على الخط-On line[1]؛ وقد حقق المشروع عدة نتائج حيث أشار مسح لعينة إلى اختراق الانترنت للبيوت وأماكن العمل الذي بلغ نسبة 73% الآمر الذي أدى بالكنديين لقضاء وقت أطول مع الانترنت الذي بلغ في المعدل 9,1 ساعات في الأسبوع[2].

المطلب الثالث: الحكومة الالكترونية في نيوزيلندا:

تعد نيوزيلندا من الدول الأكثر تطورا في مجال تكنولوجيات المعلومات والاتصال والحكومة الالكترونية، والتي وضعتها الأمم المتحدة في أخر تقرير لسنة 2008 في المركز18 عالميا بمؤشر جاهزية يقدر 1/0.7392 محققة أرقام قياسية في باقي المؤشرات الأخرى، والتي تعكس قوة الحكومة الالكترونية في هذا البلد في الاقتصاد والسياسة، والمجتمع؛ فبغض النظر عن التصنيف العالمي للأمم المتحدة، فقد استهلت نيوزيلندا مند ظهور الانترنت والحكومة الالكترونية مجموعة من الإصلاحات على مستوى الإدارة العامة، التي كان لها علاقة وطيدة بتطور مستوى الحكومة الالكترونية في هذا البلد.

لذا تعد نيوزيلندا من الدول التي شهدت إصلاحات إعادة الاختراع الحكومة وإصلاحات الإدارة العامة الجديدة مع بداية التسعينيات بهدف زيادة فعالية وكفاءة الأجهزة الحكومية عن طريق الاعتماد على مبادئ واليات اقتصاد السوق واليات القطاع الخاص ضمن الإدارة العامة، وتدعيم ذلك بإمكانيات تكنولوجيا المعلومات والاتصال، وعليه نحاول من خلال ذلك معرفة أثر هذه الإصلاحات على الإدارة العامة والحكومة الالكترونية...

أولا: لمحة عامة عن الإصلاح الإداري في نيوزيلندا:

تتسم عملية إصلاح الإدارة العامة في نيوزيلندا بالشمولية خلال خمسة عشر سنة الماضية ومن خلال الدراسات يمكن تقسيم تلك الإصلاحات إلى مرحلتين أساسيتين:

» , shanghia, china, http://www.mapit.gov.in/unpan004286.pdf, Page web consultée le: 051/12/2008, P. 02.

(1) _ **Idem**.

(2) _ **Idem**.

*المرحلة الأولى: من1984 إلى 1994، وهي مرحلة التغير الجذري السريع.
*المرحلة الثانية: من1995 وما بعدها: مرحلة التغيير التطوري عبر مراحل، والتي تعتمد على خطط بطيئة.

وقد اعتمدت هذه الإصلاحات على مجموعة متماسكة من المبادئ والأهداف التي شكلت قرارات السياسة، وتحتوي ضمن هذه الأهداف والمبادئ، سياسات إعادة النظر في أدوار ووظائف الحكومة المركزية ضمن الاقتصاد والمجتمع، وبالإضافة إلى ذلك تشير التجربة النيوزيلندية في الإصلاح إلى تغيير أساسي وشامل في فترة زمنية قصيرة، وكانت الظروف نقطة تأكيد على ذلك حيث شهدت نيوزيلندا حالة اقتصادية سيئة نتيجة العديد من العوامل والسياقات (مؤسساتية ودستورية وسياسية)، والتي أدت إلى تبني هذه الإصلاحات منذ أوائل الثمانينات ومدفوعة برغبة حاسمة للتطبيق الناجح للإصلاح[1].

ففي سنة 1984 كانت نيوزيلندا تعاني من ركود اقتصادي وهيكلي بعد سنتين من تجميد الأجور، وارتفاع نسبة التضخم، وقد شهدت اضطراب صناعي، أدى ذلك إلى تغيير الحكومة بعد رئيس الوزراء "روبرت مولدونRobert Muldoon"، الذي دعى إلى انتخاب سريع في 14 جويلية 1984، و قد كانت أجهزة الإعلام على حافة الدمار، ويثبت ذلك أزمة تبادل العملات بعد الانتخاب، حيث حذرت حكومة العمال من خطر الأزمة الدستورية، وإلى إجبار المشرفين على تخفيض قيمة الدولار كما تريد الحكومة الجديدة[2].

وعلى هذا الأساس دخلت الحكومة النيوزيلندية أثناء تلك المرحلة في أزمة اقتصادية حادة التي شهدها العالم بصفة عامة، حيث استدعى ذلك اتخاذ العديد من الإجراءات، الاقتصادية، السياسية، والإدارية، وقد أحكمت الحكومة النيوزيلندية بقبضة من حديد على هذه الإصلاحات والتحكم في مسار الأزمة.

وقد أمضت الحكومة في إصلاح الاقتصاد والانتقال من اقتصاد مضبوط بشكل عالي إلى التحرك إلى استخدام نظام الدفع الدولتي user-pays state system، والى الإعمال التي تعطي حرية أكثر للتعامل عالميا؛ وقد أعاد ذلك هيكلة كلية لشكل الدولة على كافة المستويات، وأحرزت العديد من الصناعات تقدم ملحوظا بعد تحريرها وخوصصة البعض منها، حيث أدى ذلك إلى "اقتصاد جديد new economy" غير منظم[3]، وقد أدى ذلك إلى إصلاحات متعاقبة بعد ذلك خاصة منذ التسعينات.

(1) _ OECD, (1999) « **government reform: of Roles and functions of government and public administration new Zealand – country paper** », http://www.oecd.org/dataoecd /48/39/19 10905.pdf. Page web consultée le: 01/10/2008,P. 01
(2) _ Brendan kelly, «**E-government in new Zealand- What's Happening ?**» http://www .e.govt.nz/archive/policy/moderation/moderation-200310/chapter8.html, Page web consultée le 05/09/2008, P. 02
(3) _ **Idem**

وعموما يمكن استخلاص من خلال ما سبق عزم القيادة السياسية في نيوزيلندا للخروج من الأزمة الاقتصادية وقلب الأزمة إلى نجاح على المستوى الاقتصادي، السياسي، الاجتماعي، والإداري، وعن طريق رصد كافة جهود مختلف الفاعلين في الأزمة.

وبعد المرحلة الأولى من الإصلاح بدأ الاقتصاد النيوزيلندي يستعيد عافيته، وتم مباشرة المرحلة الثانية من الإصلاح بسرعة أبطا نوعا ما مقارنة بالأولى، وبطبيعة تنموية وتطورية عبر مراحل، وقد كان الحافز الرئيسي للإصلاح آت من جدول أعمال سياسة الحكومة المستمرة في عملية التنقيح والمراجعة بهدف التحول إلى نظام الإدارة العامة الجديدة، وبشكل خاص عن طريق نظام الإدارة الإستراتيجية، ويمكن الإشارة إلى أربعة دوافع أساسية لإصلاح الإدارة العامة وهي:[1]

1- على المستوى الاقتصادي يعد الإطار المالي والميزانية الحالية في نيوزيلندا أحدى المسؤوليات المالية، فلقد كان هناك توقع تأثير اقتصادي متزايد نتيجة التغيير السكاني، وبشكل خاص تأثيرات الشيخوخة السكانية، وانخفاض المعدل الضريبي.

2- لقد واجهت نيوزيلندا في تلك الفترة - أي بداية التسعينيات- مشاكل في مجالات الصحة، التوظيف، المشاركة الاجتماعية، والأوضاع الاقتصادية التي واجهتها الحكومة، بالخبرة الماورية (by Maori)[2]، وتعد هذه المشاكل مترابطة بشكل توالدي بين الأجيال وليست معرضة لتدخل أي سياسة بسيطة؛ وعليه هناك حاجة لرفع الأداء في مجالات السياسة الاجتماعية، وفي تقديم الخدمات لمواجهة المؤشرات الاجتماعية المنخفضة، وفي نفس الوقت الحفاظ على المسؤولية المالية. فالمسألة من الإدارة العامة public management، هو لتطوير القدرات الإدارية للارتباط في أسلوب مركز والتنسيق بين مختلف الوزارات.

3- مراجعة وتنقيح قطاع الدولة: فهناك العديد من التقارير بشأن إصلاحات نيوزيلندا مثل "تقرير لون 1991Logan Report" و"تقرير روح الإصلاح: إدارة قطاع دولة نيوزيلندا في وقت التغيير"، الصادر سنة 1996، ففي هذا التقرير الأخير قدم الإستاذ "الين شيكAllen Schick"، مبرزا بشدة على أن هذا النظام قد وجه أكثر نحو الإنتاج القصير الأمد Short-term production للنتائج outcomes، بدلا من التخطيط على الأمد الطويل، وإلى تفسير ما أنتج بدلا من تقييم التقدم في إنجاز أهداف السياسة الرئيسية: فهو تحدى قطاع الدولة « ليعمل بنتائج المخرجات(outcomes)، ما أنجزت بناءا على ما أدخل من مدخلات outputs »، وبالانتقال من قضايا الإدارة إلى أهداف السياسة، وإلى تبني نتائج المخرجات مثل التماسك الاجتماعي.

(1) _ OECD, (1999), **Op Cit**, PP:(02-03).

(2) _ نسبة إلى الشعب أو العنصر الأوري في المجتمع النيوزيلندي (الماوريون: السكان الأصليون لنيوزيلندا ونعتقد أن الباحث يقصد بذلك نسبة للطبيعة الاجتماعية للشعب النيوزيلندي.)

4- وعلى المستوى السياسي يتضمن جدول أعمال سياسة الحكومة في تلك المرحلة عناصر الاستمرار في الإصلاح، فلقد أبدى رئيس وزراء نيوزيلندا آنذاك قلقا حول سرعة الاستجابة بالنسبة للخدمة الحكومية لأهداف الحكومة الإستراتيجية حول المشاكل التي لها علاقة بتنسيق وسياسة تقديم الخدمة.

ولقد تم ذلك في إطار خوصصة الشركات التجارية الحكومية، وإعادة الهيكلة الإدارية لعقلنة الوظائف وشكل الوظيفة العامة، وبشكل خاص الأخذ بنصيحة فصل وظائف التنظيم السياسية وتفضيل الخدمات عن بعضها البعض وربطها ببعضها بعد تعيين الأدوار، ومبدأ اللامركزية الإدارية في صنع القرار، والرفع من استعمال المراقبات البعدية، بالإضافة إلى مجموعة واسعة من الإجراءات...[1].

وعليه فإن معرفة ميزة الإصلاحات النيوزيلندية هو تلك الحقيقة بأنها شكلت بالتأكيد الأشكال النظرية والإدارية، وبشكل ملحوظ: "نظرية الاختيار العامة Public Choice Theory"، "نظرية الوكالة"، "التسييرية Managerialism"، و"الإدارة العامة الجديدةNPM"[2].

وبالتالي فان ما يمكن استنتاجه هو إن هذه الإصلاحات تعد مرحلة متقدمة لإصلاح الإدارة العامة في نيوزيلندا لتأتي فيما بعد مرحلة الحكومة الإلكترونية كآلية لتعزيز كفاءة وفعالية الجهاز الإداري والسياسي، وتأتي الاستفادة من كون الحكومة الإلكترونية جاءت في صلب هذه الإصلاحات من أجل تعزيز الإدارة النيوزيلندية بتكنولوجيا المعلومات والاتصال، وليس الهدف من تبنيها كآلية للإصلاح، ولمعرفة أكثر بصحة ذلك، سنتناول في القسم الثاني الحكومة الإلكترونية بناء على عوامل الكفاءة والفعالية في ذلك.

ثانيا: البدايات والدعائم والتوجهات العامة للحكومة الإلكترونية النيوزيلندية:

بداية نؤكد على أن الإصلاحات الإدارية في نيوزيلندا أفرزت نموذجا إداريا مختلف تماما على الذي كان عليه خلال المائة سنة قبل التسعينات من القرن الماضي[3]، حيث مكن ذلك نيوزيلندا من السيطرة على كافة التغيرات التي تلت هذه الإصلاحات خاصة فيما يتعلق بتكنولوجيا المعلومات والاتصال.

نؤكد أولا على أن قطاع الدولة، سواء في نيوزيلندا أو العالم التمس طريقه إلى التسعينيات بشكل مثني العضلات ومرتجف في بادئ الأمر -حسب "بريدان كيليPrend kelly"- وتم ذلك بثقة كبيرة في اكتشاف الطرق الجديدة لتحقيق النتائج output بناءا على المدخلات، وذلك من خلال المناقشات السنوية على مستوى الوزارات؛ ولكن حتى في مناخ التغيير فقد كانت الدولة غير مستعدة مثل القطاع الخاص، للتقارب مع تكنولوجيا المعلومات والاتصال التي وفدت إلى العالم بشكل واسع،

(1) _ see OECD(1999), **Op Cit**, PP: (04-05)
(2) _ **Idem**
(3) _ Brendan Kelly, **Op Cit**, P. 02.

وليس فقط في الطرق الجديدة في العمل، ولكن أيضا في المجالات الجديدة من العمل التي كان لزاما فرضها[1].

ويضيف "بريدان كيلي" بالقول:« نحن ننظر إلى تغيير أكثر... يتراءى هذا التغيير لكي يكون طريقة الحياة الآن...»، فالحكومة يبدوا أن لديها ملاحظة حول هذه الاتجاهات والنشاطات في كلا من نيوزيلندا وفي الخارج، وعلى هذا الأساس أُسست وحدة الحكومة الالكترونية في نيوزيلندا في جويلية 2000 التابعة للجنة خدمات الدولة، لتطوير وتطبيق الإستراتيجية التي تأخذ الحكومة نحو القرن الحادي والعشرين، وإعطاء دافعوا الضرائب أفضل فرصة لاستثماراتهم وتزويدهم بالخدمات والمعلومات التي يحتاجون إليها، وبالطرق التي يحتاجون إليها[2].

أما البدايات الأولى لتكنولوجيا المعلومات بالقطاع العام فإنها تعود إلى بداية التسعينات، فمن خلال التجربة النيوزيلندية فإنه تم تسجيل مشاكل قليلة، والتي لا تسمح بحجب النجاحات الواضحة لحكومة نيوزيلندا في بدء تطبيق ابتكارات تكنولوجيا المعلومات بشكل رئيسي[3] ويعود سبب ذلك إلى الأرضية الخصبة التي أشرنا إليها سابقا والمتمثلة في إصلاحات على كافة المستويات من أجل جعل مشاريع تكنولوجيا المعلومات والحكومة الالكترونية أكثر قابلية وتكيف مع الوضع النيوزيلندي؛ وقد تم تسجيل العديد من مشاريع تكنولوجيا المعلومات لقطاعات مختلفة التي وصلت إلى 80 مشروع جاهز بحلول سنة 1997، ويمثل الجدول الأتي خلاصة هذه المشاريع.

جدول رقم (09) مشاريع تكنولوجيا المعلومات الجاهزة في نيوزيلندا سنة 1997

	التفاوت	مشاريع في الصنف	المجموع
فوق الميزانية	بأكثر من 20%	3	
	10-20%	4	
	0-10%	4	11
على مستوى الميزانية	0	40	40
	0-10%	16	29
	20-20%	8	
تحت الميزانية	بأكثر من 20%	5	

Source : state service commission/http// ::sse.govt.nz/document/evision/(1999)

(1) _ **Ibid**, P. 04,
(2) _ **Idem**.
(3) _ Vision statment-electronic government in New Zealand « E-**governmrnt will serve citizens better, faster and cheaper in millennium** », http://executive.govt.nz/96-99/minister /williamson/egovernment/egovernment.pdf, Page web consultée le: 05/03/2008, P. 04

فمن خلال الجدول وبناءاً على الدراسة الشاملة التي أنجزت سنة 1999، تبين من خلالها أنه تم انجاز 80 مشروع على المستوى القطاع العام بصفة كاملة، وأكثر من 86% أي ما مجموعه 69 مشروع جاء على مستوى الميزانية أو أدناها، و11 قفزت فوق مستوى الميزانية، ويتضح نجاح شبه تام على مستوى كل المشاريع باستثناء البعض.

وبالإضافة إلى ذلك وتماشيا مع هذه المشاريع فإنه تم استيراد ما مجموعه 2 مليون دولار من أجل استعمالها في الحوسبة وأجهزة الاتصال السلكية واللاسلكية وذلك في أواخر سنة 1990، وأكثر من 1.2 بليون في 1990، وتم تصدير ما يعادل 250 مليون دولار من الأجهزة المعلوماتية الصلبة(hardware)، بنسبة نمو قدرت بـــ25%؛ وطبقا "لاتحاد الخدمات وتكنولوجيا المعلومات العالمي" فإنه تم تصنيف نيوزيلندا من الدول الأولى في العالم من حيث معدل الإنفاق الفردي على تكنولوجيا المعلومات والاتصال وبمبلغ أجمالي بلغ 10.4 بليون دولار في سنة 1998[1].

ثالثا: إستراتيجية الحكومة الإلكترونية في نيوزيلندا:

بداية قبل الإشارة إلى إستراتيجية الحكومة الإلكترونية في نيوزيلندا نؤكد على نقطة مهمة وهي أنه من خلال مختلف التجارب في مجال تكنولوجيا المعلومات والاتصال بشأن علاقتها بالإدارة العامة، فأنها تبدأ بمشاريع في قطاعات مختلفة، وتأتي فيما بعد مرحلة تأسيس إستراتيجية الحكومة الالكترونية.

أما في نيوزيلندا فإن إستراتيجية الحكومة الالكترونية تعود إلى أبريل2001، حيث قامت الحكومة بإصدار إستراتيجية الحكومة الالكترونية التي تحتوي على أهداف وإستراتيجية لتطويرها، والتي أعيد تجديد صياغة أهدافها في ديسمبر 2001[2]، وتُعرّف "المعالجة الإجرائية" من طرف إستراتيجية الحكومة الالكترونية كـــ[3]:«قدرة المنظمات الحكومية من أجل المشاركة في المعلومات في إدارة الأعمال باستعمال معايير مشتركة...».

وتماشيا مع هذه الإستراتيجية فقد صدر عن "وحدة الحكومة الالكترونية" التابعة للجنة الخدمات الدولة للحكومة النيوزيلندية state service commision for the new zealand government ما يسمى "إطار المعالجة الإجرائية" للحكومة الالكترونية في نيوزيلندا-A new zealand E government interoperability fromework(E-GEF) وذلك في15 فيفري 2002، وهذه الوثيقة عبارة عن مجموعة السياسات، التعليمات، والمعايير التقنية (توصيات ممارستية) تغطي كلا من المعلومات والبيانات، تكنولوجيات الاتصالات والمعلومات(ICT_s)، واتفاقيات العمل للأعمال الالكترونية بين الوكالات الحكومية في القطاع العام؛ وقد شارك في إعداد هذه الوثيقة الإستراتيجية

---

(1) _ **Ibid**, P 01.
(2) _ Simpson Gierson-x-tech group (april2003), « **E-government update** », http://www.simpsongrierson.com/assets/expertise/xtech/publications/it/2003/KYN_JJC_April03.pdf. Page web consultée le: 08/10/2008, P.01.
(3) _ **Idem**.

مجموعات العمل التي تشمل، الحكومة، وبائعوا تكنولوجيا المعلومات(الشركات الكبرى كمايكروسوفت، أي بي أم، بالإضافة إلى مجموعة أخرى من الشركاء)، ومختلف الوكالات المهتمة بقضايا الأمن والسرية والتنمية[1].

وحسب ما جاء في الوثيقة فأنها تعمل على تغيير حاجات الأعمال، والتكنولوجيا وذلك عن طريق ترتيبات في خصائص الحكم لكي تتلاءم مع الإطار الإجرائي للحكومة الالكترونية النيوزيلندية (E-GIF)، الذي سيعمل على تغيير وجهة المستقبل بالنسبة للسياسات والمعايير والتعليمات بطريقة مدروسة ومتجاوبة[2].

ومن خلال ما سبق تمثل هذه الوثيقة الصادرة عن "وحدة الحكومة الالكترونية" – التي تعد قمة الهرم في الحكومة الالكترونية– عبارة عن إطار يقدم معالجة إجرائية ممارستية لتطبيقات الحكومة الالكترونية، وتعد بمثابة وثيقة إستراتيجية تقيس مدى التقدم في إنجاز أهداف الحكومة الالكترونية، ويقيس ذلك التصميم ومدى القابلية بالنسبة لمختلف القطاعات...

وهذه القدرة(ability) ، أو بصفة أكثر دقة الاقتدار أو المقدرة بكفاءة(capability) تشاهد بشكل واضح في الإطار الإجرائي للحكومة الالكترونية النيوزيلندية، وهي نواة ومصدر قوة القطاع العام، وتعد كتزويد لأحد السياقات المؤسساتية المشتركة لبنية الحكومة الالكترونية، وتزود هذه الوثيقة القائمين والمساهمين في الحكومة الالكترونية بإطار إجرائي– بيني الذي يتكون من عاملين أثنين:[3]

1_ إطار تقني(technical) من سياسات إجرائية بينية، تعليمات ومعايير يتوقع أن يتم تبنيها من طرف شريحة عريضة من الوكالات الحكومية.

2_ ترتيبات الحكم للإدارة والصيانة بالنسبة للإطار التقني، وفي نفس الوقت هو إطار عملياتي (operationlized).

وتحتوي الوثيقة على العديد من الإستراتيجيات العملية بالنسبة لمنظومة الحكم وكدليل عملي لمختلف المؤسسات التشريعية، التنفيذية، القضائية؛ وتحدد إطار العمل، ومسؤولية كل طرف تجاه الإستراتيجية العامة للحكومة الالكترونية النيوزيلندية[4]، وعلى هذا الأساس عملت الحكومة النيوزيلندية لتنفيذ هذه الإستراتيجية بنموذج الأربع مراحل والذي اشرنا إليه في الإطار المفاهيمي من طرف العديد

([1]) _ The new zealand government, state service commission, E-govrnment, « **A new Zealand E-government interoperability framework (E-GIF)**», vision09, relase 8-15 feb 2002, http// ::www.E-government.govt.nz, Page Web consultée le: 05/09/2008, P.01.

([2]) _ **Idem**.

([3]) _ **Idem**.

([4]) _ وللمزيد حول إستراتيجية الحكومة الالكترونية يمكن الاطلاع على موقع الحكومة الالكترونية النيوزيلندية على الموقع:http// ::www.e-gvernment.govt.nz

من الباحثين أمثال (لين ولي)؛ وقد عملت الحكومة النيوزيلندية وفق هذا النموذج – نموذج الأربع مراحل – وفقا لما يلي:[1]

المرحلة الأولى: التواجد على الويب: حيث عملت الحكومة النيوزيلندية على أن يكون لكل الوكالات والوزارات الحكومية موقع ويب خاص بها، ولم يستغرق من الحكومة وقت طويل، وهي مرحلة مضى عليها وقت طويل والتي تعود إلى بداية سنة 2000.

المرحلة الثانية: التفاعل: وبالنسبة الحكومة الالكترونية النيوزيلندية فإنه يجب على الأجهزة الحكومية أن تعطي لمواقع الويب لهذه الوكالات أكثر قابلية وقدرة في الوصول للمعلومات بالنسبة للشعب، وخاصة المعلومات الضرورية وتحميلها وإمكانية الاتصال بالوكالات الحكومية عبر الانترنت[2]، وتشير الوثيقة الإستراتيجية للحكومة الالكترونية النيوزيلندية، أن ذلك سوف يتم بحلول جوان 2004، وسوف تكون الانترنت الوسيلة المهيمنة في الاتصال، وتمكن الوصول الجاهز للمعلومات والخدمات الحكومية.

المرحلة الثالثة: القيام بالإجراءات على الانترنت (التعاملاتTransaction): في هذه المرحلة ينبغي على الوكالات الحكومية إضافة تطبيقات الخدمة الذاتية self-service Applications لمواقع الويب الخاصة بها، حتى يتمكن الشعب من معالجة كاملة للإجراءات على الانترنت. وقد وصلت العديد من الوكالات في نيوزيلندا إلى هذه المرحلة[3]، وبالتالي فإن هدف الحكومة بحلول 2007، هو أن تكون النماذج التنظيميةOrganizational models وتكنولوجيات الانترنت قد وصلت إلى درجة الاكتمال وبشكل نهائي في تقديم خدمات الحكومة للنيوزيلنديين.

المرحلة الرابعة:التحولTransformation: تتكامل كلا من معلومات تقديم الخدمات، والعمليات الحكومة المركزية على نحو متزايد عبر حدود التماس التقليدية عبر الوكالات، وذلك بين الحكومة المركزية والمحلية، وبين الحكومة والمنظمات الغير حكومية وهيئات القطاع الخاص؛ ففي هذه المرحلة فإن تقديم الخدمة الحكومية وعمليات الحكومة نفسها قد أعيد تعريفها(redefined)، وذلك هو هدف الحكومة النيوزيلندية بحلول جوان 2010، أين ستتحول العملية الحكومية the operation government.

وبناء على المراحل الإستراتيجية يمكن أن نقف على العديد من الإنجازات للحكومة الالكترونية النيوزيلندية، التي تشير إليها التقارير الدراسات التي تصنف نيوزيلندا من أحد أفضل الدول المتقدمة في مجال تطبيقات الحكومة الالكترونية حيث ساهمت هذه الأخيرة تعزيز منظومة الحكم, إقتصاديا, اجتماعيا و سياسيا، وقد تحقق ذلك عبر العديد من المشاريع الإستراتيجية.

([1]) _ Sumpson Gierson, **Op Cit**, P. 01

([2]) _ مثال على ذلك ينظر موقع ويب دائرة الضرائب(www.ird.govt.nz)، حيث يوفر للافرادورجال الاعمال مراجعة ضرائب العائدات على الخطG8treturns Online)

([3]) _ وكمثال ينظر موقع العمل والدخل في نيوزيلندا الذي يقدم معلومات عن الدخل والعمل وكيفية توزيع الدخل والنواحي المتعلقة به على الموقع:http://www.winz.govt.nz

المبحث الثاني: الحكومة الالكترونية: تطبيقات من العالم النامي:

المطلب الأول: الحكومة الالكترونية في سنغافورة:

تعد سنغافورة من الدول العالم النامي المتطورة في ميدان الحكومة الالكترونية والتي وضعها تقرير الأمم المتحدة لسنة 2008 في المركز 23 عالميا بمؤشر جاهزية يقدر 1/0.7009، وتتميز سنغافورة بالعديد من الخصائص التي مكنتها من احتلال مراكز متقدمة في التصنيف العالمي، منافسةً أكبر الدول في هذا المجال والتي تتقدمها في المجال الاقتصادي، والصناعي...

ويعود سبب الحالة المتطورة للحكومة الالكترونية في سنغافورة للعديد من الخصائص الجغرافية والسكانية والسياسية التي تتميز بها عن باقي دول العالم الثالث والمصنفة كدولة متقدمة من ناحية الحكومة الالكترونية؛ الأمر الذي يطرح العديد من الأسئلة أهمها، ما هو السر في تقدم تطبيقات الحكومة الالكترونية في سنغافورة حتى جعلها تنافس دول تتفوق عليها من حيث الإمكانيات، الاقتصادية، الاجتماعية، والسياسية؛ ولمعالجة ذلك نتناول الحكومة الالكترونية في سنغافورة من خلال البدايات الأولى لها والاستراتيجيات المتبعة في تطبيقات الحكومة الالكترونية وفي الأخير تقييم عام للحكومة الالكترونية.

تعد سنغافورة دولة صغيرة الحجم التي تقع شمال خط الاستواء بدرجة واحدة جنوب شرق آسيا، وتمتاز سنغافورة بالكثافة السكانية المرتفعة حيث يعيش على أرضها حوالي 4 ملايين نسمة في مساحة لا تتجاوز 682 كلم^2، وربما يعتبر حجم ومساحة سنغافورة من العوامل الأساسية في النجاح الذي حققته سنغافورة في ميدان تكنولوجيا المعلومات[(1)]، وتقع سنغافورة بين كلا من ماليزيا واندونيسيا، وعرقيا فسنغافورة هي مزيج من ثلاث أجناس حيث يمثل الصينيون نسبة 76.3% والمالاويون نسبة 13.3% والهنود نسبة 8.3% ويعيشون في تعايش وسلام[(2)]، وتعد سنغافورة دولة فقيرة من حيث الموارد الطبيعية، حيث يشكل مشهد تكنولوجيا المعلومات تعامل جوهري لرفع القيمة من الموارد البشرية الأمر الذي مكن سنغافورة منذ الثمانينات تطوير مجموعة من الإستراتيجيات المتتالية لتكنولوجيا المعلومات بداية من الثمانينات[(3)].

<u>أولاً:</u> بدايات الحكومة الالكترونية في سنغافورة:

يعد قرار حوسبة الخدمة المدنية في سنغافورة سنة 1981 البداية الأولى لتطبيقات تكنولوجيا المعلومات في الإدارة، وكخطوة أولى نحو الحكومة الالكترونية فبالرغم أن ذلك تم بشكل منفرد إلا أنه

([1]) _ علي محمد عبد العزيز درويش، **المرجع السابق**، ص. 88.

([2]) _ Kieron O,Hara, David Stevens, «**Democracy, ideology and process Re-engineering : realizing the benefits of E-government in Singapore** », http://www.aktors.org/publications/selected-ةpapers/2005/52-57.pdf. Page Web consultée le: 11/11/2008, P.02.

([3]) _ **Idem**.

يعد المحفز الأساسي للحكومة الالكترونية[1]، ولقد انطلق برنامج حوسبة الخدمة المدنية the civil service comuterisation programme(CSCP)، سنة1981 والذي يمثل الموجة الأولى للحكومة الالكترونية في سنغافورة التي كانت تطمح من خلال هذا البرنامج: توفير القدرات البشرية، تحسين الفعالية التشغيلية، دعم أحسن للمعلومات في عملية صنع القرار، وزيادة الخدمات للشعب بشكل واضح؛ الأمر الذي يؤكد بشكل طبيعي الاتجاه نحو أتمته العديد من الوظائف العمل التقليدية، وتخفيض العمل الورقي[2].

ولعل الهدف والعمل الأساسي للإستراتيجية الأولى في برنامج حوسبة الخدمة المدنية هو تبني ما يسمى:(SS-SF)(بداية صغيرة والتصرف بسرعة)(start small scale fast)، أي أن الدافع الأساسي من هذه الخطوة هو معرفة مدى القابلية والاحتكاك بتكنولوجيا الاتصال، التي تعتبر غريبة – حسب المختصين– في المرحلة الأولى، وبالتالي يكون ذلك كمدخل محترس لبدأ كل مبادرة رئيسية على نطاق صغير كتجربة أولية من أجل اختبار مدى القابلية لدى الشعب ورفع مستوى التنسيق بشكل سريع بناءاً على عامل الاستجابة الجماعية[3]، وتعد هذه المعرفة التقنية البسيطة ضرورية قبل الانطلاق في الحكومة الالكترونية لمعرفة مدى القابلية والمقاومة الطبيعية التي يبديها الشعب للأشياء الجديدة، والمتعلقة بصورة عامة بتكنولوجيا المعلومات والاتصال، وبالتالي العمل على عامة الشعب والموظفين الحكوميين نحو التألف مع هذه الأشياء الجديدة وتنمية القبول العام، لذا تعد سنغافورة واحدة من أوائل البلدان العالم التي طورت مدخل متكامل وواضح في حوسبة الحكومة، فقد لوحظت تكنولوجيا المعلومات كمساعد رئيسي يشكل ميزة تنافسية لسنغافورة على المستوى العالمي مند أوائل الثمانينات، فشيوع الخوف أو الإرباك التقنيTechno-apprehensions أنذاك، انتهاك السرية، والتآكل الثقافي فتح المجال بشكل لانهائي لاعتراف وطني لتلك الصورة أو المنظر الجديد لمجال الأعمال الذي يتطلب بناء بنية تحتية تكنولوجية قوية، ومجتمع تواق لمعرفة البلدان التي تنافس البلد الذي ينتمي إليه[4].

فلقد حمل برنامج حوسبة الخدمة المدنية على توضيح اتجاه حاجة الحكومة السنغافورية إلى استغلال التصنيف العالمي لتكنولوجيا المعلومات، فمند انطلاق البرنامج سنة 1981 أخذ في التقدم إلى الأمام والتطور مع التغييرات في مناخ الأعمال والمجتمع، وفي طرق أعمال الحكومة السنغافورية؛ ويشير تحرك سنغافورة نحو الحكومة الالكترونية إلى أنه مبني على قاعدة متينة من خلال برنامج حوسبة الخدمة المدنية خلال أربع موجات رئيسية من النمو أو التقدم[5]:

---

(1) _ Arun Mahizhnan & Narayanan Andiappon, **Op Cit**, P.01.
(2) _ **Ibid**, P02.
(3) _ **Idem**.
(4) _ Lim Siong Guam, « **E-Government in 2001** », http://pa.oxfordjournals.org/cgi/content/abstract/54/1/88, Page web consultée le: 05/11/2008, P. 04
(5) _ **Ibid**, PP: (04-05).

الموجة الأولى: أوائل الثمانينات: خطة الحوسبة الوطنية the national computerization plan والمهتمة بالفعالية التشغيلية وتقديم أحسن دعم لعملية صنع القرار...، وقد حققت هذه المرحلة عائد على الاستثمار قدر17 % عام 1985، ويأتي في مقدمة هذا البرنامج ، جهد الحوسبة الوطنية للتوجه نحو تحسين الإدارة العامة خلال الفعالية في استعمال تكنولوجيا المعلومات، فالتركيز هو أتمته وظائف العمل التقليدية، تخفيض العمل الورقي؛ وتم ذلك لتشريع عملية انتشار تكنولوجيا المعلومات في خدمة المدينة، وكان الهدف من هذه الإستراتيجية هو خلق نوع من القبول والتكيف مع تكنولوجيا المعلومات وبناء معرفة عالية لتكنولوجيا المعلومات.

الموجة الثانية : أوساط الثمانينات: المخطط الوطني لتكنولوجيا المعلومات، وتتميز هذه المرحلة الإستراتيجية بالتركيز على تقديم خدمة متكاملة للجمهور من خلال الارتباط عبر الوكالات، حيث عزز ذلك الارتباط والاتصال بين الوكالات.

الموجة الثالثة أوائل التسعينيات: سنغافورة كمحور تكنولوجيا المعلومات العالمي: ويطلق عليها مرحلة "رؤية الجزيرة الذكية the intelligent island vision"، وقد اعترفت سنغافورة بأن التحسين الإضافي يعتبر في هذه الحالة محدودا إذا استمرت سياستها بشكل محلي، والتي تعتمد على تكنولوجيا المعلومات المحلية؛ ولمواجهة هذه التحديات صاغت الحكومة استراتيجيات ذات قوة رافعة لتطوير سنغافورة نحو الجزيرة الذكية لتحسين نوعية الحياة، ويعزز ذلك الحراك الاقتصادي، وربط اللجان والمنظمات المدنية محليا وعالميا لتحسين إمكانيات الأفراد، وهذه الخطة كُشف عنها في1992 والمعروفة باسم "تكنولوجيا المعلومات2000"

الموجة الرابعة من أواخر التسعينيات إلى غاية اليوم: وتعد هذه المرحلة وفق الإستراتيجية السنغافورية، تقديم سنغافورة كعاصمة للاتصال والمعلومات العالمية وذات ديناميكية وحيوية؛ وكطريق نحو الحكومة الالكترونية، ففي إستراتيجية سنغافورة ولمواجهة ثورة تكنولوجيا المعلومات والاتصال(ICT) فأنه يتطلب منها تغيير البرادايم(paradigm) كإستراتيجيات عملت في الماضي بشكل جيد، ولكن لا تعد كذلك نظراً لطبيعة الاقتصاد الجديد، فقد كان رد سنغافورة الاستراتيجي هو تقديم ما يسمى خطة "انفوكومinfocom21"؛ مخطط خمس سنوات لتطوير سنغافورة نحو عاصمة الاتصالات المعلومات العالمية مع نمو وازدهار اقتصاد الكتروني ومجتمع إلكتروني واسع الانتشار، وقد تم تحديد الحكومة الالكترونية كواحدة من البرامج الرئيسية لتنصيب تطبيق مشروع "أنفوكومinfocom21" في حيز التطبيق.

وخلال المرحلة السابقة يتضح البعد العالمي في تجربة الحكومة الالكترونية في سنغافورة كآلية للمنافسة ضمن الأسواق العالمية، خاصة تلك التي تتعلق ببرامج تكنولوجيا المعلومات والاتصال، ويمكن القول أن سنغافورة أرادت تسويق نموذج عالمي من تطبيقات الحكومة الالكترونية الأمر الذي يجلب لها الكثير من الاستثمارات، وحتى تحظى بتقدير واحترام مختلف الدول على مستوى العالم.

وبناءا عليه نستطيع القول أن عملية تحويل الإدارة العامة التقليدية إلى الإدارة العامة الحديثة تحقق بشكل فعلي خلال تطوير الحكومة الالكترونية، وكنتيجة غيرت الحكومة السنغافورية في طرق النظر، الاعتقادات، والتصرفات التي حددت بشكل مصمم على الكفاءة، حيث صنفت سنغافورة في المواقع الخمس الأولى في العالم من ناحية الحكم الالكتروني؛ وعلى أية حال فإن نمو الحكومة الالكترونية في سنغافورة يعود سببه إلى مواجهة التطور السريع للتكنولوجيا. وبالإضافة إلى هشاشة أو ضعف البيئة العالمية، وكنتيجة لذلك فقد سقطت سنغافورة من الترتيب السابع عالميا في 2004 إلى الترتيب الحادي عشر سنة 2005 من ناحية الاستعداد الالكتروني[1]، ويعود السبب ربما إلى الطبيعة المتمثلة في تركيبة الحكومة الالكترونية السنغافورية التي تعتمد على تركيب ممزوج بالتجارة الخارجية العالمية والأسواق العالمية، هذا إذا أغفلنا بعد واقعية الدراسات التي تعنى بتصنيف الحكومات الالكترونية العالمية والآليات المعتمدة في التقييم .

<u>ثانيا:</u> الإستراتيجيات وتقييم المبادرات:

بداية قبل تناول الإستراتيجيات فقد ورد تعريف الحكومة الالكترونية وفقاً لرؤية الحكومة الالكترونية السنغافورية the vision of E-Government على أن الحكومة لالكترونية ك[2] : « استعمال تكنولوجيا المعلومات، الانترنت بشكل خاص لتوزيع الخدمات الحكومية، في أشكال أكثر ملائمة، وموجهة للعميل (الزبون)، وبطرق مختلفة وبشكل أفضل...» .

إن مفهوم الحكومة الالكترونية معزز برؤية الحكومة التي أرادات أن تتصدر الزعامة العالمية في الحكومة الالكترونية، ولتحسين أوضاع المنظمات المدنية والأمة[3]، لذا فأن الحكومة السنغافورية عملت في الاشتغال على الحكومة الالكترونية بالنسبة لــ:[4]« إعادة فحص مبادئ التنظيم البيروقراطي والحكم، إعادة تعريف الأهداف والقدرات التوزيعية(deliverables) للحكومة، وإعادة النشر الإستراتيجي للموارد المتاحة...»؛ ومن أجل انجاز رؤية الحكومة الالكترونية وتحقيق النتائج المرغوبة منها فقد سخرت سنغافورة 1.5 مليون دولار لمبادرات مشروع (إنفوكوم) في القطاع العام وذلك عبر خمس إستراتيجيات رئيسية لدعم هذه الرؤية على مدار ثلاث سنوات، وهذه الإستراتيجيات هي كالتالي:[5]

---

(1) _ houng H A, Ken Coghill, **«E-govenment in sigapore – A SWOT and PEST analyzis »**, http://www.dlsu.edu.ph/research/journals/apssr/pdf/200612/science_4.pdf.Page web consultée le: 05/11/2008, P.02.
(2) _ **Ibid**, P. 03.
(3) _ **Idem**.
(4) _ Arun Mahizhman, & Naraynan Andiappon, **Op Cit**, P.02.
(5) _ Singapore Government, **« The Singapore E-government Action »**, http://www.ida.gov. sg / 09/11/ 2000/, Page Web consultée le: 11/11/2008, PP: (01-02).

الإستراتيجية الأولى: دفع مجال تقديم الخدمة الالكترونية: فمن خلال هذه الإستراتيجية سيكون المواطنون قادرون على الدخول أكثر من أي وقت مضى للخدمات الحكومية؛ وتقديم على الخط للخدمات delivered online، في أي وقت، وفي أي مكان، وبإمكان القطاع العام إعطاء محفزات لخلق مجتمع الكتروني في الاقتصاد الرقمي، بخلق خدمات الكترونية والتي تتكامل وتركز على المواطن كزبون، وقد انطلقت هذه الإستراتيجية سنة 1999.

الإستراتيجية الثانية: بناء القابلية الجديدة والقدرة الجديدة building new capacity and new capability، وهذه الإستراتيجية يسعى من خلالها القطاع العام تجاوز استعمال تكنولوجيات مشروع انفوكوم كنظام، لكن نحو الإبداع بشكل مستمر وتكييف الأعمال والعمليات التشغيلية، وإعادة الهندسة بشكل راديكالي وتحول كلي (شمولي) في طرق إنجاز الأشياء، ويعتمد ذلك فرص خلق القيمة الجديدة والتعاون في إدارة المعرفة...

الإستراتيجية الثالثة: ابتكار تكنولوجيات الاتصال والمعلومات infocomm: ومن خلال هذه الإستراتيجية فالقطاع العام سيتجاوز الطرق المعروفة والمجربة في نشر التكنولوجيا والانتقال إلى تجريب التكنولوجيا الجديدة بوجهة نظر التعلم، وتطوير القابليات، وهدف ذلك هو تجنب نشر تكنولوجيا عديمة الاستعمال والفائدة، والإبقاء على الواقعية والعمل البراجماتي.

الإستراتيجية الرابعة: توقع لما هو مرتقب؛ إحساس بشكل سريع الاستجابة: حيث تسعى هذه الإستراتيجية إلى تبني القطاع العام لمدخل(الإحساس والرد السريع sense and respend) لتوقع احتمالات الاتجاهات الجديدة، الرد السريع لحاجات الزبون المفاجئة، والتغذية الاسترجاعية...

الإستراتيجية الخامسة: تنمية تفكير القيادة على الحكومة الالكترونية: سيسعى من خلالها القطاع العام إلى زرع فهم أفضل لتكنولوجيا المعلومات والاتصال لاتخاذ قرارات ذات معنى ومغزى في كل سمات الحكم، والابتكار بشكل مستمر لتجهيز منابع تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في خدمات الحكومات.

ومن خلال هذه الاستراتيجيات يتضح نهج وأسلوب القيادة السنغافورية في إدارة مبادرات الحكومية الالكترونية الذي يعتمد بشكل أساسي على الواقعية في التعامل مع القضايا والمستجدات العالمية، وصنع نموذج متفرد يراعي طبيعة الخصائص، الاقتصادية، السكانية، والجغرافية لسنغافورة وطبيعة الاقتصاد الذي يعتمد على المرونة والفعالية، وعلى هذا الأساس تتميز الإستراتيجيات السابقة بستة خصائص أساسية وهي باختصار:[1]

1- موقع العمل القائم على المعرفة knowledge-based work place.

2- توزيع الخدمات الالكترونية electronic service delivery.

3- اختبار التكنولوجيا technology experimention .

(1) _ **Idem**.

4- تحسين الفعالية التشغيلية operational improvement.

5- بناء بنية تحتية لتكنولوجيا الاتصالات والمعلومات متينة ومتكيفة adaptive and robust infocomm infrastructure

6- تعلم الاتصال والمعلومات infocomm eduction .

ومن خلال الاستراتيجيات فقد سعت الحكومة السنغافورية لتحقيق العديد من المبادرات بناءاً على ثلاث مجموعات رئيسية تتعلق بالتفاعلات المختلفة بين الحكومة، المواطنين والأعمال، وهي:

1- **الحكومة إلى المواطنين Government to citizen(G2C):** وتشير إلى الخدمات التي تقدمها الحكومة للمواطنين بشكل الكتروني، بهدف تقديم الخدمات بشكل ممتاز وتعميق الديمقراطية التشاركية على الانترنت.

لذا تعد بوابة المواطن الالكتروني(E-citizen) وبوابة الاحتفالات الالكترونية(E-celebration) والبوابة الرئيسية للحكومة[1]، البوابات الأكثر أهمية حيث يمكن للمستعمل الالكتروني أن يجد كل المعلومات الضرورية، ولقد أطلقت البوابة الأولى(E-citizen) في 1999، وتهدف إلى تقديم الخدمات بطريقة أفضل لكافة المواطنين السنغافوريين، فبحلول 2004 أصبح الموقع يحتوي على 1600 خدمة وتتضمن، خدمات المعلومات الالكترونية، التسجيل الالكتروني، التوثيق الالكتروني، الدفع الالكتروني، والديمقراطية الالكترونية[2].

فبإمكان المواطنين الحصول على خدمات المعلومات الالكترونية عبر بوابة (المواطن الالكتروني) على مستوى 16 مدينة، مثل العمل، الصحة، الدفاع، الانتخاب، التعليم، التوظيف، الإسكان مع 48 خدمة الكترونية رئيسية، وتمس هذه الخدمات كافة شرائح المجتمع داخل سنغافورة أو خارجها، وبإمكان المواطنين البحث عن أية معلومات، من الكتب إلى الأخبار، والبحث عن العمل وأسعار الأسهم، ولقد أرتفع عدد زائري هذه البوابة من 240.000 في أكتوبر2001 إلى14,4 مليون في جوان 2003[3].

بالإضافة إلى ذلك تستعمل سنغافورة أسلوب التشريع الالكتروني بشكل عالي بهدف تخفيض التعقيد في التسجيل والحضور على مستوى المحاكم، والاستعلامات، ويمكن الدخول إلى نظام الملفات الالكترونية(EFS) عبر مواقع متعددة عن طريق شبكة الاتصالات اللاسلكية المحلية في سنغافورة، فبحلول2002 استعلمت 315 شركة محاماة هذا النظام وأكثر من 82% من وثائق المحاكم بشكل

---

(1) _ مواقع البوابات هي:

أ- موقع بوابة المواطن الالتروني: www.eCitizen.gov.sg

ب- موقع بوابة الاحتفالات الالكترونية www.ecelebration.gov.sg

ت- موقع بوابة الحكومة الرئيسي www.gov.sg

(2) _ Huong H A, Ken Coghill, **Op Cit**, P.08.

(3) _ **Idem**.

الكتروني، و780.000ملف محفوظ بشكل الكتروني، حيث أدى هذا النظام إلى تخفيض التكاليف بشكل الكتروني بالإضافة إلى ذلك فبإمكان المحامون الظهور بشكل عملي في المحاكم خلال (بروتوكول الانترنت فيديو فونيس the internet Protocol video phones)، ويؤدي ذلك إلى تخفيض الكلفة المالية للمشاركين(1).

وتمكن خدمات الحكومة الالكترونية من تحقيق الديمقراطية الالكترونية، ونذكر على سبيل المثال التصويت، حيث يزود موقع ويب قسم انتخابات سنغافورة الناخبون بالمعلومات الضرورية مثل: الانتخابات في سنغافورة، معلومات مفيدة للناخبين، تصويت من خلف البحار، تسجيلات الناخبين، مكتب تسجيل التبرعات السياسية(2)، وعلى هذا الأساس تعرض الديمقراطية الالكترونية في سنغافورة بعداً أخراً من الديمقراطية، حيث تمثل الملاحظات البرلمانية والإنذارات ميزات جديدة للديمقراطية الالكترونية، فبإمكان أي شخص استقبال أخبار من الحكومة، ومؤخرا أي في سنة 2006 قدمت الحكومة على الخط عملية (التغذية الإستراتيجيةfeed back)، فبإمكان أي شخص إبداء وجهة نظره على الموقع(www.feedback.gov.sg)، حيث يتمتع مستعملي هذا الموقع بحرية كاملة في إعطاء تعليمات على الإنترنت بدون خوف أو متابعة، ويمكن ملاحظة على هذه الصفحة احتوائها على العديد من القنوات، ونعني هنا ورقة(الاستشارة الالكترونيةE-consultation، الاستطلاع الالكتروني-E Poll)، منتديات المناقشة، ملخص السياسة العامة، مجموعة تعليقات، بالإضافة إلى مجموعة ردود التعليقات على التغذية الاسترجاعية(3).

وعلى هذا الأساس يمكن القول أن ذلك مكن سنغافورة بالانتقال من أسلوب الديمقراطية الموجهة والاستشارية إلى نوع جديد من الديمقراطية يتميز بمنتديات المناقشة المفتوحة، حيث تقدم هذه المنتديات امتيازات لأعضائها، التي تسمح لهم بالمشاركة في جلسات الحوار، وجلسات الاستراحة، والمؤتمرات السنوية لمجموعات التغذية الإسترجاعيةconference of feedback groups(4)، والتي كانت تقتصر في السابق على مجموعات النخب الصغيرة في مثل هذه النشاطات.

ومن خلال ما سبق فقد فتحت تطبيقات الحكومة الالكترونية أفاقاً جديدة للديمقراطية، حيث أتاحت تطبيقات الديمقراطية الالكترونية مشاركة فاعلة للمواطن السنغافوري في كافة المجالات، وبصفة أكثر استجابة في عملية صنع القرار، والسياسة العامة، والمشاركة في كافة القضايا التي تخص الدولة.

(1) _ **Ibid**, P. 09.
(2) _ **Ibid**, PP: (08-10).
(3) _ Feedback unit, (2005), **« Feedback channel »**, http// ::www.app.feedback.gov/mded x.as p, Page Web consultée le: 11/10/2008, P.10
(4) _ **Idem**.

2- **الحكومة إلى الأعمال(Government to business(G2B**: ويدخل تحت هذه المجموعة مختلف التفاعلات بين الحكومة ومجال الأعمال عن طريق الانترنت وتتشابه مع المجموعة الأولى من حيث خدمات المعلومات الالكترونية، كالتسجيل الالكتروني، والتوثيق الالكتروني، والدفع الإلكتروني، والاقتناء الالكتروني.

وكمثال على التفاعلات من الحكومة إلى الأعمال، فقد تم إحصاء 217 خدمة من هذا النوع في 13 يناير2004 على موقع الويب(http// :: www.bizfile.gov.sg)، حيث تزود هذه البوابة كافة المستعلمين بالمعلومات الضرورية حول انطلاق الأعمال، أو فرص البحث عن الأعمال مع وكالات الحكومة، ولتشجيع إتحاد عملية التسجيل الالكتروني والتوثيق الالكتروني للملفات، فقد قدمت الحكومة السنغافورية تسجيلات شاملة لأعمالها، وترخيص تطبيقاتها في الخدمة في جويلية 2001، وعلاوة على ذلك يمكن من خلال الموقع الأتي(http// :: www.business.gov.sg) للشركات تقديم طلبات في ما يخص تجديد الرخص، كما يمكن لها من خلال هذا الموقع معرفة فرص التجارة والحوافز التي تقدمها الحكومة السنغافورية، وإحصائيات عن الأعمال[1].

بالإضافة إلى ذلك تعتمد الحكومة الالكترونية على تطبيق مفهوم إدارة علاقات الزبون A customer relationship management، وذلك من خلال تقديم الأنماط الجديدة للدفع؛ فعمليات الدفع الالكتروني تعد أسلوبا مناسبا للشركاء التجاريين لأنه بإمكانهم الدفع بمنهج (دفع التعبة-Flexi pay) أو بواسطة البطاقة الائتمانية، لكن يتم ذلك فقط ببطاقات الماستركاردMasterCard أو ببطاقة تأشيرةVISA التي تعتبر مقبولة[2].

وفي الأخير نشير إلى ما يوفره الاقتناء الالكتروني على الانترنت بواسطة الوكالات الحكومية، حيث يمكن الأفراد والشركات فرص التجارة مع الهياكل الحكومية على بوابة(Ge Biz)، ويعتبر هذا النظام ناجح نوعاً ما، حيث وصل عدد المستعملين 2001، 2.463 مليون مستعمل، ووصل عددا الوافدين على النظام يوميا 12500 مستعمل 2006[3].

3- **الحكومة إلى المستخدمون(Government to Employies(G2E**: وكمثال التفاعل بين الحكومة والموظفين الحكوميين، والهدف الأساسي من خلال ذلك هو تسهيل إدارة الخدمة المدنية

وتدعيماً لذلك عمدت الحكومة السنغافورية على أن يكون لكل وزارة موقع ويب الخاص بها, الذي يرتبط بالموقع الويب الرئيسي، وتدفق العمل بشكل مستمر(workflow)، في القطاع العام، ويمكن تدعيمه بشكل منسق أفقيا وعمودياً بالنسبة لبوابات الانترنت الحكومية[4].

---

(1) _ Huong H. A and KenCoghill, **Op Cit**, PP: (10-11)
(2) _ **Idem**.
(3) _ **Ibid**, PP: (11-12)
(4) _ **Idem**.

بالإضافة إلى ذلك يدخل تحت مظلة القسم الثالث، التعليم الالكتروني وإدارة المعرفة-E learning and Knowledge management، حيث تركز سنغافورة على قضيتين رئيسيين وهما[1]: تعلم تكنولوجيا المعلومات، وإدارة وتوفير المعرفة؛ فالموظفين الحكوميين ومن اجل اكتسابهم لمهارات تكنولوجيا المعلومات ولإثراء تلك المهارات، ولإبقاءهم على علاقة ذاتية بالاقتصاد الالكتروني، وكمثال على ذلك، يزود برنامج إنفوكوم التعليمي، موظفي القطاع العام الحكومي بالمهارات الضرورية لزيادة معدل إنتاجهم وفعاليتهم، فمثل مهارات تكنولوجيا المعلومات مهمة جداً للمستخدمين، ليس فقط من اجل العمل في القطاع العام، ولكن أيضا لزيادة سعرهم في السوق إن أردوا قرار التوظيف في القطاع الخاص.

وعليه يجب التأكيد على نقطة أساسية وهي الطبيعة العبر- حدودية للتفاعلات الالكترونية بين الحكومة ومختلف الفاعلين، الأمر الذي يستدعي تطوير الحكومة الالكترونية على مستوى عالمي، ويعود السبب إلى التطور السريع لظاهره العولمة التي تستدعي التزام خارج حدود الدولة بفعل الإرهاصات الاقتصادية، والاجتماعية، والسياسية.

أخيرا تشير سنغافورة إلى نموذج متفرد في تطبيقات الحكومة الالكترونية حيث بفعل ذلك أصبحت تحتل الصدارة العالمية مند سنوات، منافسة أكبر الدول العالمية التي تفوقها إمكانيات اقتصادية، اجتماعية، مؤكدة أنه بإمكان الدولة الصغيرة إن صح التغيير التفوق في مجال تكنولوجيا المعلومات، ومنافسة أكبر الدول المتقدمة. ويعود سبب تطور الحكومة الالكترونية السنغافورية، إلى رصد مجموعة من المعطيات السياسية، الاقتصادية، الاجتماعية، والجغرافية، و للاستقرار السياسي دور أساسي في تطور سنغافورة بصفة عامة، بالإضافة إلى التعايش الاجتماعي ناهيك عن الرقعة الجغرافية التي تعتبر مكسبا مهما رغم افتقارها للموارد الطبيعية، الأمر الذي دفعها إلى تطوير اقتصاد يعتمد بشكل أساسي على الصناعات الدقيقة، وتكنولوجيا المعلومات.

لكن رغم ذلك تؤكد الحكومة الالكترونية عجز في بعض الجوانب الفتية ومن أجل معرفة ذلك نحلل الحكومة الالكترونية بناءا على تقاطع الإمكانيات السياسية، الاقتصادية، الاجتماعية،والتكنولوجية، بعناصر المتانة (strength) الضعف (weaknesses)، الفرص أو الإمكانيات (opportunity)، والتهديدات أو المخاطر (threats)؛ ويلخص الجدول الأتي ذلك، والمقدم من طرف كلا من هونج وكوجهيل(Huong H.A and Kencoghill)، حيث يعتمد تقييم وتحليل الحالة السنغافورية من خلال دراسة في الفرص والمخاطر:

(1) _ **Idem**.

Swot /pest	المتانة(s)	الضعف(w)	(o) الإمكانيات	التهديدات (t)
السمة السياسية(P)	*السياسة العامة (مثال:مخطط رخصة التصنيف) *التعاون بين القطاعات العامة والخاصة	*حماية في الخدمات الصعبة	*الإرادة السياسية	*إرهاب وجرائم الانترنت *الاختراق الأمني وقضية الحقوق المحفوظة
السمة الاقتصادية (E)	*السياسات الاقتصادية (مثال: تصنيف سنغافورة للنوعية) *أموال للخدمات الالكترونية من أجل تحسين البنية التحتية الاجتماعية، والطبيعية	* اهتمام كبير لتفشي فيروس سارس والإرهاب. *البطالة	*مصادر الأشخاص لتكنولوجيا المعلومات يمكن أن تغطي فرص أفضل للعمالة.	*كلفة عالية في الحياة واشتراك متعدد مستحق الدفع أعلى بسب غلاء سعر النفط
السمة الاجتماعية (S)	*النظام التعليمي (مثال على ذلك: البرنامج الوطني لتعليم ومعرفة تكنولوجيا المعلومات) *استخدام الخبرات الأجنبية *كثافة سكانية ذات ذكاء تكنولوجي (مثال: قنصليات الالكترونية) *مخطط إعادة استعمال الحواسيب الشخصية)	*عمال وجيل قديم يجهل تقنيات الحاسوب	*تفشي فيروس سارس كان أحد العوامل الذي يشجع التسويق عبر الانترنت وضمن ذلك الخدمات الالكترونية	*التطور السريع للهاتف النقال و تكنولوجيا الأس، أم، أسSMS
السمة التكنولوجية (T)	*الاقتصاد المركز على التكنولوجيا العالية *الإبداع	*بعض مواقع ويب غير مريحة الاستعمال . *استعمال فوق طاقة الأستيعاب للانترنت مما يولد ازدحام شديد	*اتصال سريع متعدد الوسائل	تبعية على تكنولوجيا المعلومات ، بمعنى: المشاكل التكنولوجية الصغيرة تؤدي إلى عرقلة تأهيل الشبكات

Source : Huong H.A and Kencoghill, **Op Cit**, P. 22

وبشكل عام فمن خلال الجدول فأن الحكومة الالكترونية في سنغافورة تطورت بسرعة فائقة جداً ويلاحظ ذلك على الخدمات الحكومية التي تتميز بالكفاءة والفعالية عند تقديمها على الانترنت عبر قنوات متعددة وبشكل عملي؛ وبعيداً عن الخمس دفعات والست برامج الأساسية، فقد استعدت سنغافورة لبرنامج آخر يمتد إلى غاية 2010 أطلقت عليه (iGov2010)، الذي يطمح للزيادة في وصول واغناء الخدمة الإلكترونية وتشجيع الشعب أكثر للارتباط بالحكومة الالكترونية.

ومن مجمل ما سبق يمكن تصنيف سنغافورة كأحد رواد الحكومة الالكترونية في منطقة المحيط الهادي والبلدان الأسيوية، ونشير في ذات السياق إلى بلدان أخرى تساهم في تطوير العالم الالكتروني وعلى سبيل المثال دولة "تايوان" التي تعتبر دولة رائدة في التصويت الالكتروني، و"هونج كونج" البلد الأعلى في أسيا من حيث الاستعداد أو الجاهزية الالكترونية للعام2005، و"الصين" التي انضمت مؤخرا أي في 2005 تقريباً إلى السباق الالكتروني E-race، دون أن ننسى نيوزيلندا والمشهورة بظاهرة الاقتناء الالكتروني منذ 2004، وأخيراً نشير ضمن هذه المنطقة إلى غرب أستراليا التي تتميز بالسوق الالكترونية الحكومية government electronic maeket(GEM)، التي عالجت حوالي 500000 صفقة في سبتمبر 2000[1].

المطلب الثاني: دراسة الحكومة الالكترونية لدى الدول العربية من خلال تجربة الإمارات العربية المتحدة والجزائر:

تعتبر دول العالم العربي كغيرها من دول العالم، أمام إلحاح شديد للاستفادة من انجازات تكنولوجيا المعلومات والاتصال، لتحقيق مساعي وأهداف الحكومة الالكترونية، وتتباين التجارب العربية بشأن ذلك، ولمعرفة أكثر بأداء الحكومة الالكترونية عربيا فإننا نحاول من خلال المبحث الثالث تسليط الضوء على التجارب العربية في ميدان الحكومة الالكترونية من خلال تجربتي الإمارات العربية المتحدة (كفرع أول)، والجزائر(كفرع ثاني)، لنستشف الدلالات والمتغيرات الأساسية في أداء الحكومة الالكترونية على صعيد الدول العربية بصفة عامة من خلال تقييم عام لها في الفرع الثالث.

فرع أول: الحكومة الالكترونية لدولة الإمارات العربية المتحدة.

تعد الإمارات العربية المتحدة من الدول العربية المتطورة في تطبيقات الحكومة الالكترونية حيث احتلت المركز 42 عالميا سنة 2005 بمعدل جاهزية الكتروني قدر 1/0.5718 لتقفز إلى المركز 32 عالميا حسب أخر تقرير صادر عن الأمم المتحدة لسنة 2008 بمعدل استعداد الالكتروني قدربـــ1/0.6301 الأمر الذي أكسبها تقدير دولي كقطب اقتصادي عالمي جلب اهتمام المنظمات الاقتصادية العالمية، والمؤسسات العالمية في ميدان التكنولوجيا وخاصة تكنولوجيا المعلومات، ويعود سبب تطور الحكومة الالكترونية لدولة الإمارات العربية إلى العديد من الأسباب السياسية، الجغرافية، والاقتصادية، والاجتماعية، وذلك ما أنتج حكومة الالكترونية متميزة عربياً وربما عالمياً.

يعد عنصري الاستقرار السياسي، والقيادة السياسية، من أهم الدعامات الأساسية لنجاح الحكومة الالكترونية في الإمارات العربية المتحدة، ووعيا منها بأهمية تكنولوجيا المعلومات كمفتاح لتقدم الدولة، فقد حرصت القيادة السياسة على تبيني هذه التكنولوجيا بهدف تطوير الدولة على كافة المستويات الاقتصادية، الاجتماعية، والسياسية، ولتحقيق مقومات الحكم الجيد لخدمة الشعب.

---

(1) _ Huong H.A and KenCoghill, **Op Cit**, P.19

وانطلاقا من وعيها العميق بضرورة مواكبة التطورات الحديثة على المستوى العالمي والمستند على حاجة ماسة للأخذ بأساليب التكنولوجيا الحديثة في تطوير ورفع أداء مختلف مصالح وأجهزة الدولة، وعليه تبنت حكومة دولة الإمارات خطاً واضحاً في الاستعانة والاستفادة بكل ما هو حديث، وبإمكانية زيادة كفاءة وفاعلية الإدارة، وعلى وجه الخصوص التكنولوجيات الحديثة في المعلومات والاتصال[1]

وعلى هذا الأساس تتطلع دولة الإمارات بداية من سنة 2000، إلى تحقيق مشروع الحكومة الالكترونية على المستوى الاتحادي من أجل تسهيل آلية العمل الإداري، وتحقيق المرونة المطلوبة في الأداء لرفع مستوى كفاءة الحكومة في تعاملها مع الأفراد وقطاع الاتصال والمؤسسات الحكومية الأخرى.

ولقد كانت بداية الحكومة الالكترونية لدولة الإمارات العربية المتحدة في التاسع والعشرون من أكتوبر من عام 2001 عندما تم الإعلان عن ميلاد الحكومة الالكترونية لإمارة دبي، والتي تم الأعداد لها لمدة تسعة عشر شهر من تاريخ الإعلان، وعقب ذلك أعلن (ولي عهد دبي) أنه يجب تطوير قدرات الموظفين والمتعاملين، والتوسيع في تطبيق نظم العمل وفق رؤية عامة بين الدوائر الحكومية[2].

فبعد إعلان الفريق الأول(الشيخ محمد بن راشد أل مكتوم) ولي عهد دبي، ووزيرا للدفاع انطلاق مشروع الحكومة الالكترونية في دبي في أبريل 2000، أصدر قراراً بتشكيل لجنة متابعة لتطبيق وتنفيذ مشروع الحكومة الالكترونية، برئاسة مساعد المدير العام لشؤون البيئة والصحة العامة وكلفت اللجنة بمسؤوليات عديدة منها:[3]

1- تحديد رؤى وإستراتيجية واضحة لتطبيق الحكومة الالكترونية.
2- تنفيذ ومتابعة تطبيق الحكومة الالكترونية.
3- التنسيق مع دوائر الحكومة الالكترونية خلال تطبيق المشروع.

وانطلاقا مما سبق نشير إلى ثلاثة مقومات أساسية كانت سبباً مباشراً في قيام الحكومة الالكترونية الاتحادية لدولة الإمارات العربية المتحدة:

([1]) _ علي محمد عبد العزيز بن درويش، **المرجع السابق**، ص ص. (93- 94).

([2]) _ عبد الفتاح بيومي حجازي، **النظام القانوني لحماية الحكومة الالكترونية**، ط:1، الكتاب الثاني، (الإسكندرية دار الفكر الجامعي، 2003)، ص. 351.

([3]) _ صلاح مصطفى قاسم، "**التحديات الأمنية للحكومة الالكترونية: دراسة مسحية لتجربة دبي في دولة الامارت العربية المتحدة**". (رسالة ماجستير ماجستير غير منشورة، أكاديمية نايف للعلوم الأمنية، كلية الدراسات العليا، قسم العلوم الإدارية، 2003)، ص ص. (103- 104).

1- أولى هذه المقومات تتمثل في الإرادة السياسية التي تجلت في قرار مجلس الوزراء حول تطبيق معايير الحكومة الالكترونية، فقد أصدر مجلس الوزراء قرار رقم 1/631 لسنة2001 بتاريخ 2001/11/12 والمتضمن في الفقرة الرابعة منه، الموافقة على تطبيق معايير الحكومة الالكترونية في عدد من المشاريع مثل التحصيل الالكتروني(الدرهم الالكتروني)، ونظام التراخيص الصناعية والمشتريات الحكومية، وغير ذلك من المشاريع ذات الطابع الالكتروني، وتم ذلك وفقا لما يلي:[1]

تم تكليف وزارة المالية والصناعة، بوضع الخطة الإستراتيجية العامة للحكومة الالكترونية للوزارات والهيئات الحكومية والأشراف على تنفيذها مع وزارة الدولة لشؤون مجلس الوزراء، والهيئة العامة للمعلومات ومؤسسة الإمارات للاتصالات، وقد باشرت حينها وزارة المالية بتشكيل فريق عمل الحكومة، وذلك للقيام بالإجراءات اللازمة والإشراف على سير المشروع، وتم إعداد الخطة الزمنية لما قبل المرحلة الأولى(الدراسة والأعداد)، وتم التعاقد مع إحدى الشركات الاستشارية المتخصصة في المجال لتطبيق مشروع الحكومة الالكترونية بالعمل اللازم.

ومن خلال مراحل العمل الأولى، نلاحظ الطابع التقني- الإجرائي الذي تتميز به المرحلة الأولى لميلاد الحكومة الالكترونية لدولة الإمارات العربية المتحدة على خلاف الدول المتقدمة في العالم الغربي التي انطلقت في البداية بإصلاح إداري شامل على شاكلة إصلاحات إعادة اختراع الحكومة في كلا من: الولايات المتحدة الأمريكية، بريطانيا، نيوزيلندا، ويعود السبب في اعتقادنا، إلى الطابع الإداري لدولة الإمارات العربية المتحدة الذي يتسم بالبساطة في الهيكل البيروقراطي وعدم التعقد.

2- أما العامل الثاني لنجاح المشروع وهو البنية المتطورة التي تتيح إمكانية الربط الالكتروني بين كافة الدوائر المحلية و الاتحادية وذلك لما توفره "مؤسسة الإمارات للاتصالات" من قدرات فائقة لتوفير متطلبات الحكومة الالكترونية، والتي تعد واحدة من أفضل الشركات والأولى في المنطقة[2]، وقد مكن لها ذلك، ضيق المساحة أو الرقعة الجغرافية لدولة الإمارات العربية المتحدة التي لا تتطلب إمكانيات ضخمة لتطوير البنية التحتية التكنولوجية، والتي تعتبر عاملا مهما، ومؤثر في تجربة الحكومة الالكترونية لدولة الإمارات العربية المتحدة إذا ما قورنت بالدول العربية الأخرى كالسودان، أو الجزائر التي تحتاج إلى إمكانيات مالية وتقنية وبشرية ضخمة لتطوير البنية التحتية التكنولوجية...

3- أما العامل الثالث في هذا الإطار هو وجود الخبرة المتراكمة والمتمثلة في ما أنجزته حكومة دبي الالكترونية عبر مسيرة امتدت لأكثر من ثلاثة أعوام[3].

([1]) _ علي محمد بن عبد العزيز درزيش، **المرجع السابق**، ص ص. (94- 95).

([2]) _ **المرجع السابق**، ص. 95.

([3]) _ سالم خميس الشاعر، **"حكومة دبي الالكترونية: طريق النجاح"**، (ورقة عمل مقدمة الى: ورشة عمل الاقليمية حول الحكومة الالكترونية صنعاء: الاسكوا، 1-12/3. 2003)، ص. 02.

بالإضافة إلى ما سبق من خلال تجربة الإمارات العربية المتحدة نقف على مجموعة من المعطيات ساهمت في نجاح الحكومة الالكترونية الاتحادية لدولة الإمارات العربية المتحدة:

1- المعطى الأول: وهو معطى اقتصادي- مالي، ويشير إلى حجم الثروات الباطنية والمالية التي تتوفر عليها دولة الإمارات العربية المتحدة، والتي تم تسخير جزء منها في الاستثمار في نظم تكنولوجيا المعلومات والحكومة الالكترونية بهدف خلق قطاع خدماتي متطور يلبي احتياجات دولة الإمارات العربية بهدف تدفق الاستثمارات الأجنبية إليها.

2- المعطى الثاني يتعلق بالتركيبة السكانية والتي تتميز بالقلة، والتي أتاحت لدولة الإمارات العربية المتحدة الاستثمار بشكل كافي في الرأسمال البشري وتطوير التركيبة البشرية، وقد اعتمدت دولة الإمارات العربية المتحدة على نظم التدريب الحديثة في الإدارة والتنمية البشرية وخاصة الكفاءات الأجنبية.

بالإضافة إلى ذلك هناك استثمار في أحدث التكنولوجيات للبنية التحتية، وبالإضافة لفرص غير محدودة لتعليم تكنولوجيات المعلومات، فالجامعات العامة، والخاصة المشتركة مع دول أوروبية وأمريكا تقدم فضاءات تعليمية متطورة في مجال الاتصالات وتكنولوجيا المعلومات، إضافة إلى المناهج التعليمية في المدارس التي تستخدم الحاسوب في التدريس[1].

3- المعطى الثالث ينطلق من رؤية القيادة السياسية في أن تكون الأمارات العربية المتحدة مركز عالمي للأعمال والتجارة الأمر الذي أدى إلى فتح الطريق أمام الأجانب في الاستثمار في مجال صناعة التكنولوجيا وبرمجيات الحواسيب وأجهزتها، حيث تركزت سياسة الدولة على دعوة شركات صناعة تكنولوجيا المعلومات للاستثمار في المناطق الحرة لمدينة دبي للانترنت ومدينة دبي للإعلام وقرية المعرفة بالإضافة إلى ارتفاع معدل دخل الفرد، الذي يعتبر الأعلى عربيا ومن الأوائل في العالم، وهذا ما يُمكِن شرائح كبيرة في المجتمع من استخدام التكنولوجيات الحديثة...

خطة مشروع الحكومة الالكترونية الاتحادية :

تعد دولة الإمارات العربية المتحدة اتحاد يضم ستة إمارات وقد قام الاتحاد سنة 1971 وعلى هذا الأساس فإن الحكومة الاتحادية اعتمدت على سياسة تطوير حكومة الكترونية على مستوى كل إمارة مع الالتزام بالعمل تجاه تطوير الحكومة الالكترونية الاتحادية، والتي تم العمل على تطويرها، وفقا لثلاث مراحل أساسية[2]

([1]) _ تغريد يحي أبو سليم، **المرجع السابق**، ص. 94..

([2]) _ وتتمثل هذه المراحل فيما يلي: **المرحلة الأولى:**

1- إعداد دراسة وتصور واضح يشكل كافة المراحل الأساسية للمشروع.

2- اعتماد الخطة الإستراتيجية لتطبيق مشروع الحكومة الالكترونية.

3- اختبار وحصر الأنظمة والمشاريع ذات الأولوية الكبرى.=

فقد شهد أوائل 2004 مصادقة اللجنة العليا التنفيذية لمشروع الحكومة الالكترونية على البدء في تطبيق عدة مشاريع الكترونية تغطي عدة مجالات حيوية في إطار معاملات الحكومة الاتحادية، المتعلقة بالمعاملات الخارجية مع العملاء، وبهدف تطبيق هذه المشاريع الحيوية للمساعدة في ترشيد النفقات ورفع الكفاءة والفعالية من خلال استعمال عدة أنظمة الكترونية من ضمنها نظام الكتروني للمشتريات الحكومية، ونظام لإدارة الموارد البشرية الحكومية، ونظام الطالب الالكتروني، والشركة الالكترونية[1]، وبالإضافة إلى ذلك انطلقت العديد من المشاريع على المستوى اللامركزي مع الاعتماد على رؤية مركزية في التصميم وهذه المشاريع هي:[2]

1- إنشاء نظام مالي محاسبي للحكومة الاتحادية يوفر إجراءات مالية ومحاسبية لجميع معاملات الحكومة، ويعد هذا النظام من الركائز الأساسية التي تدعم مشروع ميزانية البرامج والأداء.

2- مشروع الوافد الالكتروني: الذي يوفر خدمات وإجراءات إدارية عديدة بشكل الكتروني، كخدمات التأشيرات، والحصول على بطاقات الإقامة، والبطاقات الصحية، وتصريح العمل ومن شأن هذا النظام التقليل من الطوابير الطويلة التي تزدحم بها أروقة إدارة الجنسية والإقامة، ووزارة العمل والشؤون الاجتماعية، وأن يوفر الوقت والجهد على العملاء والموظفين، إذ سيحول هذا النظام إمكانيات إنهاء جميع المعاملات من خلال نافدة واحدة.

=4- تحديد الكلفة الإجمالية للميزانية المطلوبة لتطبيق المشروع.

5- تشكيل فريق عمل من ممثلي الوزارات للقيام بالمهام والمسؤوليات المطلوبة حسب خطة تنفيذ العمل بالمشروع.

المرحلة الثانية:

1- إعداد دراسة لطلب العروض من الشركات المتخصصة للمساهمة في تنفيذ المشروع

2- طرح المناقصة الخاصة بتطبيق المشروع.

المرحلة الثالثة:

1- التنفيذ الفعلي والإشراف على بدء المشروع حسب الخطة الزمنية للمشروع.

2- التدقيق على سير المشروع ومعرفة الانطباع العام لدى العملاء والمراجعين.

3- تكليف لجنة فريق العمل من ممثلي الوزارات بتنفيذ الأنظمة المقترحة.

4- تثقيف العملاء والعاملين في مشروع الحكومة الالكترونية على أهمية المشروع وعلى أهداف وأهمية استخدام الأنظمة الالكترونية. وانطلاقا من ذلك تقدم العمل وبسرعة في إنجاح الحكومة الالكترونية الاتحادية والتي جعلها سمة أساسية تتميز بها الحكومة الالكترونية في دولة الإمارات ففي زمن قياسي فقد تم تحقيق مجموعة من المشاريع. وللمزيد ينظر: علي محمد بن عبد العزيز درويش، **المرجع السابق**، ص ص. (96-98).

([1]) _ **المرجع السابق**، ص ص. (98-99).

([2]) _ مجلة الكومبيوتر والاتصالات والالكترونيات ،(العدد 22)، السنة 04، الامارات العربية المتحدة، ص. 55.

3- نظام المشتريات الالكترونية: وهو نظام يوحد إجراءات شراء البضائع، وجلب الخدمات على صعيد جميع الوزارات.

4- نظام إدارة الموارد البشرية: والذي سيكون أداة فعالة في تخطيط وإدارة كل الأنشطة المتعلقة بالموظفين، وبإجراءات التوظيف وتطوير الكفاءات.

5- نظام المواطن الالكتروني: الذي يتيح الفرصة للمواطن لإنهاء جميع معاملات الحكومة من خلال نافدة جميع المشاريع الفيدرالية.

بالإضافة إلى ذلك تعتبر البوابة الالكترونية للحكومة الاتحادية إحدى أهم البوابات المخصصة بشكل فعال، حيث تتيح للأفراد، والمؤسسات، والمواطنين، خدمات تفاعلية، وخدمات معلوماتية، حيث توفر المعلومات الشاملة عن الوزارات، والمؤسساتية الاتحادية، وتعمل كمنصة متكاملة تتيح للعملاء إجراء معاملاتهم مع الحكومة عبر شبكة الانترنت فمن خلال الإطلاع على بوابة الموقع يتضح بجلاء مدى التصميم الدقيق للبوابة التي تحتوي على ثلاث لغات وهي: العربية، الإنجليزية، والفرنسية حيث تتيح بشكل سهل، في التفاعل مع مختلف المعلومات الواردة في البوابة.

ثانيا: الحكومة الالكترونية لإمارة دبي:

تعد دبي قبلة رجال الأعمال في منطقة الخليج العربي، وقد أتاح لها ذلك الموقع الجغرافي الذي يتوسط منطقة الشرق الأوسط والعالم، وثانيا الإمكانيات الاتصالية، والبنية التحتية العالية.

أما على مستوى الحكومة الالكترونية فإن تجربة حكومة دبي الالكترونية تعتبر نموذجاً فريداً ومتكامل لمفهوم الحكومة الالكترونية، حيث يتم من خلال موقعها الالكتروني(www.dubia.ae)، من تقدم العديد من الخدمات العامة بشكل متكامل بما فيها عمليات الدفع الالكتروني حيث يقوم المواطن بطلب الخدمات إلكترونيا ثم يقوم أيضا بتعبئة البيانات الكترونيا وعند الدفع يقوم بإعطاء أوامر بالخصم المباشر من حسابه[1].

ولكي تكون دبي مركزا تجاريا للأعمال وملتقى لرجال الأعمال- ووفقاً لرؤية الحكومة الوطنية- فقد تم وضع مجموعة من الأهداف الرئيسية لمشروع الحكومة الالكترونية في إمارة دبي، وذلك ضمن عناصر رئيسية وأساسية وهي:[2]

ا - أهداف خاصة لإدارة دبي:

1- تحقيق اقتصاد متوازن يعتمد على مجموعة من القطاعات المختلفة.

2- جذب الشركات العالمية إلى دبي من خلال تحسين مستوى الخدمات الخاصة بها.

3- منافسة المؤسسات الحكومية في دول المنطقة المجاورة.

([1]) _ يحي تغريد ابو سليم، **المرجع السابق**، ص 92.

([2]) _ صلاح مصطفى قاسم، **المرجع السابق**، ص. 105.

4- تخفيض التكاليف في تقديم الخدمات الحكومية ومنها تكاليف إنجاز المعاملات البينية المطلوبة لاستقبال العملاء وخدمتهم[1].

ب- أهداف خاصة بالعملاء:

1- تقديم معلومات دقيقة وحديثة عن الخدمات العامة.

2- حل الشكاوي والمنازعات بشكل سريع.

3- تبادل وانتقال الوثائق والمعلومات الكترونيا بين الدوائر الحكومة.

4- تقليل الحاجة إلى زيارة الدوائر الحكومية لإنجاز معاملاتهم.

5- فصل العميل عن الإجراءات الداخلية للدوائر الحكومية.

وانطلاقا من سعي القيادة السياسية في الإمارات لكي تكون دبي مركز اقتصادي عالمي على حد تعبير محمد بن راشد إل مكتوم[2]:« مبادرة حكومتها الالكترونية أولوية لدبي لمواصلة الازدهار اقتصاديا...أنا شخصيا ملتزم بهذه الأولوية ومستعد لاتخاذ القرارات الصعبة ...» ، فقد تم اتخاذ خطوات سريعة لتنفيذ هذه المبادرة وتم ذلك بشكل سريع عبر ثلاث مراحل[3]

وفعلا فقد حققت دبي الاعتراف الدولي بداية من 2003 عندما أحتلت الترتيب الأول بين المدن العربية التي شملها تقرير الأمم المتحدة لتقييم أداء الحكومات الالكترونية على مستوى المدن، كما حصلت على الترتيب الثامن عشر عالميا، وفي بعض التفصيلات اعتبرت من بين المدن العشر الأوائل على صعيد الخصوصية والحماية، واحتلت المرتبة الحادي عشر في مستوى توافر الخدمات وتنوعها وكان أدائها جيدا على صعيد المحتوى، وفوق المتوسط في مجال مشاركة الجمهور، وهي بحاجة إلى رفع مستوى أدائها المتوسط في مجال كفاءة استخدام الخدمات، وتصميم صفحات الموقع[4]، وتوضح

([1]) _ سالم خميس الشاعر، **المرجع السابق**، ص. 07.

([2]) _ Sun,micro systemes, « **Dubai E-government Portal solution**», http://cn.sun.com/sunnews/su ccess/pdf/Sun_Dubai_eGovt.pdf Page web consultée le: 10/12/2008.

([3]) _ وتتمثل هذه المراحل في مايلي:

المرحلة الأولى: وكانت تتمثل في إنشاء مواقع الكترونية لتقديم بعض الخدمات الكترونية نظير رسوم معينة وتسمى برسوم تحسين الخدمة، وقد اتسمت هذه المرحلة بالرفض من طرف المواطن لعدم قبوله دفع الرسوم وعدم ثقته في جدية التنفيذ.

المرحلة الثانية: تتمثل في تقديم الإجراءات على بعض المواقع، وتأدية الخدمة بالكامل من خلالها بما فيها عمليات الدفع الالكتروني، وكافة مراحل استلام الخدمة.

المرحلة الثالثة: وتتمثل في إحداث تكامل أفقي بين كافة أنشطة الأجهزة الخدمية الحكومية وإنشاء مواقع ربط بين كافة الجهات الحكومية وهو ما يستلزم إعادة هندسة، وإحداث مشاركة مع القطاع الخاص لتمكينه من تنفيذ الخدمات بشكل سهل وكان هدف حكومة دبي إنجاز 70% من التعاملات الحكومية بمعايير عالية من الكفاءة والفعالية للعميل عبر قنوات الكترونية بحلول عام 2005. وللمزيد ينظر: يحي تغريد أبو سليم، **المرجع السابق**، ص. 92.

([4]) _ **المرجع السابق**، ص ص. (92-93).

بوابة حكومة دبي بشكل واضح أهم الخدمات الأساسية فمن خلال هذه البوابة يتضح تنوع الخدمات الحكومية، وتعدد قنوات التسليم، وتتعد الخدمات من خدمات موجهة لقطاع الأعمال إلى خدمات موجهة للأفراد سواء كمواطنين أو مؤسسات حكومية أخرى(1)، ويبقى أن نشير إلى أن طبيعة مدينة دبي كمركز اقتصادي فرض انتهاج سياسة حكومة الكترونية تركز بشكل أساسي على خدمات الحكومة إلى مجال الأعمال G2B(government to business)، ويعتبر ذلك شيء طبيعي إذا ما قورن ذلك بحجم الضغوط الواقعة على حكومة دبي من طرف رجال الأعمال، ومختلف الوافدين على دولة الإمارات العربية المتحدة.

خلاصة القول يتضح المنهج العالمي لتجربة الحكومة الالكترونية وكمدخل لتسويق الإمارات العربية المتحدة وخاصة إمارة دبي، كقطب رائدا في مجال الأعمال والتجارة، وعلى هذا الأساس فقد حرصت الحكومة على أن تكون الحكومة كوسيلة مهمة في ذلك، وكآلية لجذب الاستثمار، وقد نجحت فعلا في ذلك من خلال تسهيل كافة المعاملات التي بإمكانها تحقيق رضا الوافدين للإمارات خاصة من الأجانب.

فرع ثاني: الحكومة الالكترونية في الجزائر

تعد الجزائر كغيرها من دول العالم الثالث، عرضة لضغط العولمة التكنولوجية، حيث أضحت الحكومة الالكترونية مطلبا أساسيا، ورافدا من روافد التقدم الاقتصادي، السياسي، والاجتماعي، حيث تتباين الدول من حيث تطبيقها وتوظيفها كآلية لتحقيق تطلعات المواطنين، ويبقى السؤال المطروح في الجزائر هو ما مدى الالتزام بتكنولوجيا المعلومات والاتصال والحكومة الالكترونية كآلية للحكم الجيد؟ وما هي الآليات المتبعة من أجل تحقيق ذلك؟.

إن الملاحظة الأولى التي تستوقفنا أثناء دراسة واقع الحكومة الالكترونية هو غياب إستراتيجية وطنية شاملة على أعلى مستوى إلى غاية تاريخ ديسمبر2008(2)، ونحن على مشارف نهاية العقد الأول من القرن الحادي والعشرين، وذلك مقارنة ببعض الدول العربية كالأردن، الكويت، لبنان، قطر، المغرب، ويبقى ذلك مجرد محاولات على مستوى مختلف القطاعات لعصرنة الإدارات والتي تفتقد

---

(1) _ لمعرفة اكثر حول الخدمات التي تقدمها الحكومة الالكترونية بالتفصيل يمكن العودة إلى المراجع الآتية:

أ- بوابة الحكومة الالكترونية لأمارة دبي على الموقع:www.dubai.ae

ب- محمد الشايب، **المرجع السابق**، ص ص. (96- 100).

ت- تغريد يحي ابو سليم، **المرجع السابق**، ص ص. (92-95).

ث- صلاح مصطفى قاسم، **المرجع السابق**، ص ص. (104-110).

(2) _ يعد ذلك بمثابة تاريخ صدور وثيقة "الجزائر الالكترونية 2013"، وهي حسب المختصين تمثل الإستراتيجية الوطنية لتكنولوجيا المعلومات والاتصالات، والتي تحتوي على الخطوط العريضة للحكومة الالكترونية، وسوف يتم مناقشة هذه الوثيقة فيما بعد.

لعنصر التنسيق والتعاون بين مختلف القطاعات وغياب البعد الاستراتيجي، حيث تتركز هذه الجهود على قطاعات العدالة، البريد والمواصلات، وبدرجة اقل القطاع المصرفي.ولكن لا يمنعنا ذلك من تقديم أرقام ودلالات عن واقع الحكومة الالكترونية طبقا لتقرير الأمم المتحدة لسنة 2008.

فطبقا لهذا التقرير فقد احتلت الجزائر المركز **121** عالميا من حيث مؤشر الجهورية الالكترونية والذي يقدربـــ 0,3515/ 1، وقد احتلت الجزائر وفقا لذلك المرتبة **12** عربيا، ويمكن الإشارة إلى بعض مكونات الجاهزية الالكترونية حسب ذات التقرير من خلال الجداول الآتية:

جدول: (10) مؤشر بيانات الجاهزية الالكترونية للجزائر لسنة 2008 مقارنة ببعض الدول

	مؤشر قياسات الويب	مؤشر البنية التحتية	مؤشر الرأسمال البشري	مؤشر الجاهزية للحكومة الالكترونية
الجزائر	0.2241	0.1230	0.7114	0.3515
الإمارات العربية المتحدة	0.7157	0.3813	0.7908	0.6301
الولايات المتحدة الأمريكية	0.9532	0.6663	0.9711	0.8644
كندا	0.7659	0.6966	0.9908	0.8172

Source: UN. Global E-government Survey 2008.

جدول رقم (11) مؤشر البنية التحتية في الجزائر لسنة 2008 مقارنة ببعض الدول

	مؤشر الانترنت	مؤشر الحواسيب	مؤشر النطاق الخلوي	مؤشر خطوط الهاتف	مؤشر الترددات العريضة	مؤشر البنية التحتية
الجزائر	0.083	0.012	0.414	0.088	0.019	0.1230
كندا	0.764	0.967	0.345	0.665	0.743	0.6966
الإمارات العربية. م	0.413	0.258	0.781	0.292	0.163	0.3813
الولايات المتحدة. ا	0.778	0.844	0.509	0.593	0.609	0.6663

Source: UN. Global E-government Survey 2008.

جدول رقم (12): مؤشر بيانات البنية التحتية في الجزائر لسنة 2008 مقارنة ببعض الدول

	عدد مستعملي الانترنت لكل 100 شخص	عدد الحواسيب لكل 100 شخص	المشاركون في الهاتف الخلوي لكل 100 شخص	استعمال خطوط الهاتف لكل 100 شخص	استعمال الموجات المتعددة لكل 100 شخص
الجزائر	7.38	1.06	62.95	8.52	0.59
كندا	67.89	87.31	52.51	64.12	23.57
الإمارات.ع. م	36.69	23.35	118.51	28.12	5.17
الولايات. م.أ	69.10	76.22	77.40	57.15	19.31

Source : UN. Globale E-government survey 2008.

فمن خلال الجدول الأول والثاني يلاحظ أن هناك فرق شاسع في كافة المؤشرات بين الجزائر ومختلف الدول الأخرى التي وردت في الجدول،مما يدل على ضعف أداء تكنولوجيا المعلومات والاتصال على كافة المستويات الاجتماعية، الاقتصادية، السياسية، في الجزائر.

أولا: تاريخ الانترنت وتكنولوجيا المعلومات والاتصال في الجزائر:

دخلت خدمة الانترنت للجزائر في عام 1993 عن طريق مركز CERIST وهو مركز للأبحاث تابع للدولة، وبعد خمسة سنوات من هذه البداية المحدودة صدر المرسوم الوزاري 256 لعام 1998 الذي أنهى احتكار الخدمة من الدولة وسمح للشركات الخاصة بتقديم خدمات الإنترنت، وفى عام 1998 ظهرت أولى شركات التزويد الخاصة وارتفع عدد مقدمي الخدمة إلى 18 شركة بحلول مارس عام 2000[1].

وحسب التقارير الرسمية فانّ عدد مستعملي الإنترنت في الجزائر انتقل من عشرة آلاف شخص سنة 2000 إلى 4.5 ملايين شخص بنهاية عام 2008، أي بما يمثل 14% من إجمالي السكان البالغ عددهم 35 مليون نسمة، بينما ارتفع عدد المزودين بالانترنت إلى 80 متعاملا، تماما مثل عدد مقاهي الانترنت التي صارت تقارب السبعة آلاف مقهى، وتراهن السلطات في الجزائر على بلوغ 5 ملايين مشترك قبل العام القادم، و60 مليون مشترك في آفاق العام 2025، في حين تقول دراسة متخصصة نشرت العام الماضي(2008)، أنّ الجزائر تحتل المرتبة العاشرة في إفريقيا من حيث انتشار الإعلام والاتصالات، وقد أرجعت هذه الدراسة أهم أسباب هذا التأخر التكنولوجي إلى غياب ثقافة نشر التكنولوجيا المعلوماتية بين أفراد المجتمع ما يجعل المواطن لا يلجأ لاستخدام هذه التكنولوجيا إلاّ في حالة الضرورة الحتمية[2].

وتشير شركات خدمات الانترنت إن هناك فقط 200 ألف منخرطا في شبكة الانترنت عالي السرعة في البلاد وأن الجزائر تعد 5000 نطاقا وطنيا على الانترنت بالمقارنة مع 16 ألف في تونس. وتشدد شركات الانترنت على قيام الحكومة ببذل المزيد من الجهود لتشجيع تطوير قطاع الانترنت والإعلام[3].

وبصفة عامة يرتبط ظهور وانتشار الانترنت بالوضع العام الذي شاهدته الجزائر مع مطلع التسعينيات، من عدم الاستقرار السياسي، والوضع الأمني المتدهور، والذي اثر سلبا على انتشار الانترنت وعلى أداء التكنولوجيا بصفة عامة، حيث سجلت الجزائر تأخرا ملحوظا نتيجة ما سبق، حيث جاء الوضع الأمني في أولوية الاهتمامات الأساسية للحكومات المتعاقبة، وذلك مقارنة بالدول المجاورة

([1]) _« المبادرة العربية لأنترنت حر: الجزائر »، http://www.openarab.net/ar/node/94، موقع الويب اطلع عليه بتاريخ: 2008/04/23،

([2]) _ كامل، الشيرازي، « **رهان على جعل الجزائر "إلكترونية" بحلول العام 2013** »، http://www.elaph.com/Web/ Technology/2009/4/426868.htm، موقع الويب اطلع عليه بتاريخ: 2008/04/23،

([3]) _ موقع مغاربية، « **قطاع الانترنت يشهد نموا ضعيفا في الجزائر**»، http://www.magharebia.com/cocoon/awi/xhtml1/ar/features/awi/، موقع الويب اطلع عليه بتاريخ2009/02/23، ص. 12.

كتونس، المغرب والتي سجلت تقدما ملموسا مقارنة بالجزائر، ونتيجة للوضع الأمني المتدهور، فقد أرجت الحكومة قرار فتح مجال الانترنت بشكل واسع أمام كافة فئات المجتمع، وفي المقابل فقد تم تضييق مجال استعمال الانترنت، والذي كان مقتصر في البداية على بعض المؤسسات الحكومية.

وكمثال على تضييق نشاط الانترنت فرغم تشجيع الحكومة لاستخدام الانترنت، إلا أن رئيس الحكومة "أحمد أو يحيى" أصدر مرسوما في 5 يونيو 2005 حظر فيه أي نشاط لمقاهي الانترنت بعد منتصف الليل وهى القرارات التي تصدر غالبا لأماكن اللهو وعلب الليل[1]، وصدر هذا المرسوم دون أي تفسير أو أسباب رسمية معلنة، الأمر الذي اعتبره المواطنون تضييقا جديدا على حرية استخدام الانترنت.

وعموما يمكن القول أن الجزائر كانت من أوائل دول العالم الثالث التي شهدت استقطاب تكنولوجيا المعلومات، منذ السبعينيات من القرن الماضي، لكن أزمة الثمانينات، وما أعقبها من تدهور للأوضاع الاقتصادية، والاجتماعية، والسياسية حال دون استكمال مسيرة التقدم التكنولوجي، خاصة إذا علمنا إن فترة التسعينيات تمثل مرحلة العطاء التكنولوجي في العالم مع الانتشار الواسع للانترنت في العالم، وهي المرحلة التي كانت فيها الجزائر تتخبط في وضع امني سيء.

وعليه يشير **البروفسور منتلشطة**[2] أن **الجزائر كانت من الدول السباقة في مجال تكنولوجيا المعلومات على حد تعبيره** «أصبحت الجزائر أول دولة عربية وإفريقية بعد دولة جنوب إفريقيا استعمالا للإعلام الآلي»، أثناء حدثيه فيما يخص تنصيب أول شبكة للإعلام الآلي على مستوى البريد، ويضيف[3]: «...أصبحت الجزائر خلال سنوات السبعينات معروفة على مستوى العالم الثالث بتقدمها في ميدان الإعلام الآلي وأصبح لها حضورها الدولي في مختلف الندوات العالمية الخاصة بهذا المجال، ... وسبقت الجزائر العديد من الدول العربية والإفريقية في هذا المجال إلا أن الأمور تغيرت في سنوات الثمانينات حيث تطور جيراننا بسرعة أكبر منا في حين بدأنا نحن في التراجع...».

ثانيا: عصرنة العدالة من خلال تكنولوجيا المعلومات كأهم تطبيقات الحكومة الالكترونية:

تعتبر العدالة من القطاعات التي شهدت تقدما ملموسا، وذلك بفعل الإصلاحات التي شهدها من جراء تطبيقات تكنولوجيا المعلومات والاتصال، ويدخل ذلك في إطار الخطة الوطنية لإصلاح قطاع العدالة والتي جاء بها الرئيس الجزائري عبد العزيز بوتفليقة سنة (2003) من اجل تعزيز وتيرة

([1]) _ كامل الشيرازى، «**انعكاسات سلبية لمرسوم أويحى...**»، جريدة البلاد، http://www.el-bilad.Com /article.php?codear=7103، موقع الويب اطلع عليه بتاريخ: 2008/01/18.

([2]) _ **البروفسور منتلشطة، مستشار وخبير دولي في الإعلام الآلي وشبكات الإعلام والاتصال لدى المنظمة الأممية "اليونيسكو" ولدى الاتحاد الأوربي**

([3]) _ مصطفى دالع ، **منتلشطة لجريدة"اليوم: « لو أنشأنا إدارة إلكترونية لانخفض ازدحام المرور بـــ20 بالمائة»** ، جريدة اليوم، http://dalaam.maktoobblog.com/432288/، موقع الويب اطلع عليه بتاريخ: 2008/01/18.

العدالة لخدمة للمواطنين، وفي هذا الشأن تم الاعتماد على تكنولوجيا المعلومات والاتصال لانجاز جزء من هذه الإصلاحات، حيث سيعمل هذا التوجه الإستراتيجي إلى تحقيق الأهداف الكبرى والأعمال، ويتعلق الأمر بالدرجة الأولى بمواكبة قطاع العدالة بعصر تكنولوجيات الإعلام والاتصال.

وبالتالي من وجهة نظر الدولة فإن إدخال هذه التكنولوجيات في قطاع العدالة ليس هدفا في حد ذاته بل وسيلة للوصول إلى عدالة في متناول المواطن بأكثر فعالية و سرعة و تمنح للقاضي الوسائل التقنية لإتمام مهامه على أحسن وجه. وعليه إن إدخال هذه التكنولوجيات وخاصة الإعلام الآلي ليس فقط من أجل إدخال الآلية في الأعمال والإجراءات والملفات القضائية، بل يفترض بالضرورة أن تصاحبه جهود منظمة لمراجعة وإعادة النظر في الهيكلة والمناهج الحالية، لتتمكن فعلا من إعطاء أكثر فعالية لهذه التعزيزات التكنولوجية الحديثة وتفترض وتشترط على الخصوص في نفس الوقت بروز عقلية جديدة لتتناسب مع هذا التزاوج بين المعرفة والإعلام الآلي وذلك في ظل الشفافية وحسن سير المرفق العام ويضاف هذا التوجه إلى الجهود المبذولة من قبل[1].

وانطلاقا من تصور لمخطط عام وشامل للقطاع، تم تركيز على إصلاح القطاع من خلال تكنولوجيا المعلومات والاتصال على ما يلي:[2]

-1- إنجاز أرضية للانترنيت (ISP):

فمنذ نوفمبر 2003 تم تزويد قطاع العدالة بممول الدخول إلى الانترنيت ذو نوعية رفيعة خاصة بالقطاع، من اجل تلبية الأهداف الخاصة بالإدارة والهيئات القضائية وكل المؤسسات المعنية، وتسمح له بإنشاء وتسيير ذاتي لاتصالاته الإلكترونية وتعميم الوصول إلى المعلومة لكل موظفي العدالة.

-2- استحداث موقع إلكتروني: والذي تم إنشاؤه في أواخر نوفمبر 2003، يرمي إلى إعطاء معلومات قانونية لعامة الناس. أما من حيث المحتوى الحالي لهذا الموقع فانه يتضمن معلومات متنوعة حول تنظيم القطاع ومهامه، برامجه ونشاطاته وكذا الخدمات التي يقدمها لعامة الناس. كما يحتوي على معلومات قانونية عامة وبالأخص من خلال منتدى الحوار. بالإضافة إلى تطوير الانترانيت (INTRANET) في قطاع العدالة والموجه بالخصوص إلى الاتصال الداخلي بين موظفي العدالة و يساعد في العمل المشترك بين مختلف المصالح. هذه الوسيلة (INTRANET) سيتم العمل بها كمرحلة أولى في الإدارة المركزية، قبل أن يعمم إلى كل الجهات القضائية.

---

(1) _ موقع وزارة العدل الجزائر: **عصرنة العدالة،** http://arabic.mjustice.dz/?p=reforme4، موقع الويب اطلع عليه بتاريخ: 2008/01/18.

(2) _ **المرجع السابق.**

-3- إنشاء بوابة للقانون: والتي تم إنشاؤها في أواخر نوفمبر 2003، تضع تحت تصرف المتخصصين في القانون، كل الوثائق المتعلقة بالتشريع والتنظيم، الاجتهاد القضائي، الاتفاقيات والمعاهدات الدولية. وقد عمل هذا الموقع على تنمية المجموعة التشريعية والتنظيمية للجريدة الرسمية (JORA) الصادرة منذ سنة 1962، مزود بمحرك حسب الموضوع وإمكانية النسخ على قرص مضغوط. و قد تم هذا العمل في جوان 2006.

-4- إنشاء مركز وطني للسوابق العدلية:

ويعتبر من أهم الانجازات التي تستحق لفت الانتباه، والذي تم استلامه في 06 فيفري 2004، وهذا المشروع يشكل مرجعية حقيقية لمفهوم الإصلاح وعصرنة العدالة في نظر المواطنين. هدفه الرئيسي أداء خدمة عمومية هامة، وإعداد ومنح البطاقة رقم 03 لصحيفة السوابق العدلية في ظروف تتسم بالسرعة والفعالية، كما يرمي إلى تحقيق عدة أهداف في آن واحد:

– بداية تجاه المواطن حيث يسهل عليه عملية الطلب ويمكنه من سحب صحيفة السوابق العدلية في بضع ساعات و في أي نقطة من الوطن.

– تجاه الجهات المتعاونة، خاصة المؤسسات المعنية حيث يمكنها من الحصول على المعلومة مباشرة من المحكمة.

– تجاه الجهات القضائية نفسها حيث يساعد على المعالجة السريعة و الفعالة لملفات المساجين من طرف قاضي التحقيق أو وكيل الجمهورية خاصة في الأوضاع الحساسة كحالة اتخاذ قرار الإفراج المؤقت والحجز تحت النظر.بالإضافة إلى سلسلة ثانية من الإجراءات والتي تهدف إلى عصرنة قطاع العدالة[1].

([1]) _ وبالإضافة لذلك فقد تم تحقيق مجموعة أخرى، وتتمثل في ما يلي:

-1- الشبكة القطاعية لوزارة العدل: تشكل قاعدة تحتية مادية وضرورية بصفة مطلقة للتوسع في التطبيقات المعلوماتية، لاعتبارات تأخذ في نفس الوقت جانب النوعية والإتقان إلى جانب الضمانات الضرورية للأمن مستقبلا.

شرع في وضع شبكات محلية في موقعين رئيسيين (الجهات القضائية للجزائر ووهران)، وقد تم تعميمها في 144 هيئة قضائية في ديسمبر 2004 لتتوسع بعد ذلك إلى المواقع المتبقية (جهات قضائية ومؤسسات عقابية) خلال الفصل الأول من عام 2005. أخيرا برنامج في إطار التعاون مع اللجنة الأوربية وضع شبكة قمر صناعي V-SAT موازاة مع الشبكة الخطية.

-2- نظام تسيير ومتابعة الملفات القضائية: يُمكَن من:

– إيجاد سيولة أكثر في تسيير المنازعات، بفضل التسيير والمتابعة المعلوماتية للملفات القضائية من تاريخ إيداع القضية إلى يوم النطق بالحكم

– الشفافية والموضوعية في الجدولة وتصفية القضايا من خلال التمكن بسرعة من معرفة الملفات لكل المتدخلين بما فيهم المواطن المعني ومحاميه، عن طريق الاستشارة الآلية أو الشباك الإلكتروني.=

ثالثا: تطوير قطاع البريد والمواصلات والنظام المصرفي، وعلاقته بالحكومة الالكترونية في الجزائر:

يعد قطاع البريد والمواصلات من القطاعات التي شهدت إصلاحات عميقة بواسطة تكنولوجيا المعلومات والاتصال، ونتيجة لذلك فقد شهد هذا القطاع تحسنا مستمرا خاصة مع بداية التسعينات، وقد تم تغيير اسم الوزارة التي أصبحت تسمى بوزارة البريد وتكنولوجيا المعلومات والاتصال، والتي أوكلت لها مهمة تسيير قطاع تكنولوجيا المعلومات والاتصال في الجزائر، وقد كان لهذا التمازج تأثيرا عميقا على اتجاه سير الإصلاحات إلى درجة أصبحت فيه كافة العمليات المرتبطة بالإصلاح من خلال التكنولوجيا مرتبطة بهذا القطاع، وأصبح كما اشرنا سابقا ارتباط في أذهان المسوؤلين وعامة الناس، مفهوم الحكومة الالكترونية بهذا القطاع، حيث ترتبط كافة عمليات الإصلاح الاقتصادي، والسياسي، الإداري، والاجتماعي. من خلال تكنولوجيا المعلومات والاتصال، بالوزارة السابقة الذكر.

ولقد عرف قطاع البريد وتكنولوجيا الإعلام والاتصال تأخرا كبير (قطاع البريد و الموصلات سابقا) و تعد الخطوة الأولى للنهوض به تتمثل في إصدار قانون جديد لقطاع الاتصالات، وهو قانون رقم (03) لسنة 2000، والذي جاء لإنهاء احتكار الدولة لنشاطات البريد والمواصلات ووضع حدا فاصلا بين نشاطي التنظيم واستغلال وإدارة الشبكات ، ومع صدور هذا القانون تم إنشاء " سلطة ضبط البريد والاتصالات " والتي تعتبر سلطة مستقلة تقف حكما بين مختلف الجهات[1]. وعلى هذا الأساس فقد انبثق عن هذا القانون العديد من الإصلاحات، أهمها: إنشاء كلا من بريد الجزائر، واتصالات

= – إضفاء تنوير أحسن على قرارات السياسة العامة عن طريق تقديم إحصائيات موثوقة ومنتظمة تمكن من توضيح الاتجاهات الكبرى للمنازعات و خصوصياتها في مختلف المجالات المدنية، الجنائية والإدارية.

–3– تنظيم الخريطة القضائية الجديدة:

وقد اهتم هذا المشروع أساسا بإنجاز أداة تساعد على اتخاذ قرار إعداد خريطة قضائية جديدة وتسيير تطوراتها يطمح إلى إضفاء عقلانية أكثر على سياسات إنشاء جهات قضائية جديدة، تكوين وتعيين القضاة وذلك اعتمادا على التشخيص المقدم من طرف الجدول التحليلي (وعند الحاجة على المنظومة الاستشارية الدائمة)، كما يوفر معايير موضوعية لاتخاذ القرارات بالاعتماد على التكنولوجيات الحديثة SIG (الأنظمة الإعلامية الجغرافية)، وقد انطلق البرنامج في جويلية 2004.

–4– رقمنة الأرشيف القضائي: يرمي هذا المشروع إلى تحسين ظروف حفظ الأرشيف القضائي و تسييره من خلال الاستعانة بالأدوات الحديثة التي تضمن في نفس الوقت حماية أكبر (ضد تلف وضياع الوثائق) وكذا السرعة في عمليات البحث والاسترجاع. وعلاوة على هذا الطرح الغالب اليوم المتمثل في مسايرة الالتزامات القانونية في مجال المحافظة على الأرشيف، ستتمكن مصلحة الأرشيف القضائي من أداء خدمتها العمومية على أحسن وجه بالدرجة الأولى تجاه المواطن الذي سيساعده في الحصول على وثيقة أو استكمال ملف قضائي له أهمية بالغة، وقد تم الشروع في الدراسة المتعلقة باختيار أنجح الحلول التقنية.

(1) _ موقع وزارة البريد والمواصلات، « **إصلاح وتطوير قطاع الاتصالات في الجزائر** »، www.itu.org.eg/ArabPreCom/documents/algerienne.doc، موقع الويب اطلع عليه بتاريخ: 2006/02/12،

الجزائر، كمؤسستين مستقلتين، تعملان في إطار المنافسة واقتصاد السوق، وفتح سوق الاتصالات أمام الخواص وإنهاء احتكار الدولة لقطاع الاتصالات.

وتهيمن على سوق الاتصالات شركة "اتصالات الجزائر" وهي الشركة الأم والتي تقدم خدمات الاتصالات الهاتفية الثابتة و المحمولة و لكنها لم تكن الشركة الأولى التي قدمت خدمات الهاتف المحمول حيث حصلت شركة "أوراسكوم تيليكوم" المصرية على أول رخصة تشغيل الهاتف المحمول في الجزائر عبر شركتها " جيزي "، قبل أن تطلق إتصالات الجزائر شركتها " موبيليس " و أخيرا شركة الوطنية الكويتية كمشغل ثالث من خلال شركة " نجمة " ونجحت هذه الشركات في فترة قصيرة في الوصول بعدد مشتركي الهاتف المحمول إلى21 مليون مشترك[1].

ورغم ضخامة هذا الرقم الذي يبدو كبيرا مقارنة بالمدة الزمنية، ومقارنة بالدول الجوار، إلا أن ذلك لا يعكس أي نضج او وعي تكنولوجي، حيث طغى على سوق الهاتف عامل الربحية، بعيدا عن بعد المنفعة المتبادلة، وتحقيق المنفعة المجتمعية، وغياب الخدمة المتميزة، والتي ظلت تقتصر على خدمتي الهاتف الصوتي، والرسائل القصيرة SMS، ويعود السبب في كثير من الأحيان إلى غياب الثقافة التكنولوجية لدى الكثير من فئات المجتمع، والتي كانت عرضة لإغراءات هذه المؤسسات،

وكمثال عن وضعية سوق الهاتف النقال، فقد شهدت سنة 2006 ارتفاع عدد المشتركين بـــ41% وأكثر من 5,58 مليون مشترك التحق بمجمع المشتركين في النقال خلال الفصول الثلاثة الأولى من سنة 2006. وفيما يخص العائدات فقد حقق المتعاملين في الهاتف النقال عائدات جد معتبرة لمتعامليها، وبالفعل فهي في ارتفاع مستمر على مر الفصول مع الارتفاع المتزايد للمشتركين والخدمات المقدمة على هامش الهاتفية النقالة(الرسائل القصيرة SMS و WAP، وGPRS)، وغيرها من الخدمات اذ قدرت عائدات المتعاملين الثلاثة في الفصل الثالث من عام 2006، بـــ 41,8 مليار دج، والتي يمتلك فيها المتعامل اوراسكوم لاتصالات الجزائر اكبر حصة بنسبة 72%[2].

وأما بالنسبة للدخل الإجمالي للهاتفية النقالة المحصل عليه في الفصل الثالث فهو يقدر بـــ 113 مليار دج تعود نسبة 73"% منها للمتعامل اوراسكوم لاتصالات الجزائر[3].

رابعا: مشروع الحكومة الالكترونية في الجزائر:

إلى مرحلة متأخرة يبقى مفهوم الحكومة الالكترونية، مفهوم تكتنفه الغموض في أذهان، المسؤولين والمختصين والقائمين على قطاع تكنولوجيا المعلومات والاتصال في الجزائر، حيث يتضح من خلال المناقشات المختلفة انحصار المفهوم في ما يقوم به قطاع وزارة البريد وتكنولوجيا

---

(1) _ يومية الخبر، **«21 مليون مشترك في الهاتف النقال »**، عدد 4966 ليوم 20 مارس 2007 ، ص. 12.

(2) _ النشرة الفصلية لسلطة الضبط للبريد والمواصلات السلكية واللاسلكية، رقم: 5، 6 سبتمبر 2006. ص. 5.

(3) _ **المرجع السابق،** نفس الصفحة.

المعلومات والاتصال، وتبقى الحكومة الالكترونية مهمة هذا القطاع بشكل انفرادي، وذلك على الأقل – حسب تقدير الطالب– إلى غاية صدور ما يسمى برنامج "الجزائر الالكترونية2013"، وهي الوثيقة التي صدرت في ديسمبر 2008. وقبل هذا التاريخ، وحسب ما احتوت عليه فانه يمكن اعتبارها أول وثيقة رسمية تحمل معالم برنامج حكومة الكترونية متكامل في الجزائر.

وحسب ما جاء به وزير البريد وتكنولوجيا المعلومات والاتصال، فان الوثيقة أن لم تكن هي مشروع الحكومة الالكترونية، فان الأكيد أن الحكومة الالكترونية هي جزء من هذه الوثيقة، حسب ماء على لسان الوزير نقلا عن جريدة صوت الأحرار قائلا[1]: « أن مشروع الجزائر الالكترونية 2013 الذي يضم عدة محاور منها الحكومة الالكترونية يهدف إلى بناء مجتمع المعلومات وتحريك الاقتصاد وجعله رقمي إضافة إلى تقليص البيروقراطية والوصول إلى سرعة اتخاذ القرارات، وكشف المتحدث أن المشتركين في خدمة الانترنت ذات التدفق العالي يتزايد بـــ900 ألف سنويا كما سيتم إنشاء مرصد وطني للمعلومات ومجلس لمجتمع المعلومات ناهيك عن كون المشروع يتضمن اقتراحات لتخفيض الضرائب على المؤسسات الصغيرة والمتوسطة التي تعمل في هذا الإطار».

وتعد الوثيقة عبارة عن برنامج مسطر إلى غاية 2013، والهدف منها النهوض بالاقتصاد الوطني، وتحسين مكانة المواطن من خلال تكنولوجيا المعلومات والاتصال، وتطوير ودعم المؤسسات الإدارية والاقتصادية وتحسين مستوى معيشة المواطنين عن طريق استعمالهم لتكنولوجيا المعلومات والاتصال إضافة إلى تسهيل عملية التسيير عبر توفير المعلومات والسرعة في العمل وتحريك الاقتصاد الوطني وجعله اقتصاد رقمي وتوفير خدمات نوعية للمؤسسات والمواطنين.

مضمون الوثيقة: (أنظر ملحق رقم 01)

تتضمن إستراتيجية الجزائر الالكترونية 2013، 13محورًا رئيسيًا، حيث تحدد الأهداف الرئيسية، والخاصة، والمزمع تحقيقها على مدى السنوات الخمس القادمة بالإضافة إلى ضبط الإجراءات اللازمة لتنفيذها. وذلك بداية من ديسمبر 2008، وحسب المختصين فانه سوف يتم اتمام كافة مراحل المشروع في حدود 2013.

وتتلخص هذه المحاور في استخدام تكنولوجيات الإعلام والاتصال في الإدارة العمومية، وتسريع استعمالها في الشركات، وتطوير الآليات والإجراءات التحفيزية الكفيلة بتمكين المواطنين من الاستفادة من تجهيزات وشبكات تكنولوجيات الإعلام والاتصال، ودفع تطوير الاقتصاد الرقمي، وتعزيز الشبكة الأساسية للاتصالات ذات الدفع السريع والفائق السرعة، تطوير الكفاءات البشرية،

---

[1] _ ف.بعيط،«**الحكومة الالكترونية هدفها تقليص البيروقراطية وتحريك الاقتصاد**»، جريدة صوت الأحرار، http://www.sawt-alahrar.net/online/modules.php?name=News&file=article&sid=7371، موقع الويب اطلع عليه بتاريخ:2009/02/23.

وتدعيم ثلاثية "البحث والتطوير والابتكار"، وضبط مستوى الإطار القانوني، بالإضافة إلى محور الإعلام والاتصال الذي يهدف إلى التوعية بدور تكنولوجيات الإعلام والاتصال في تحسين معيشة المواطن والتنمية الاجتماعية والاقتصادية للجزائر، زيادة على تثمين التعاون الدولي في مجال تكنولوجيات الإعلام والاتصالات الذي يخص امتلاك التكنولوجيات والمهارات ذات الصلة من خلال المشاركة الفعالة في الحوار والمبادرات الدولية(1).

كما تتضمن الإستراتيجية في آخر محور لها الجانب المرتبط بآليات التقييم والمتابعة، وتهدف إلى تحديد نظام مؤشرات معينة تعني بالمتابعة والتقييم وتسمح بقياس مدى تأثير تكنولوجيات المعلومات والاتصال على التنمية الاقتصادية والاجتماعية، بالإضافة إلى إجراء تقييم دوري لتنفيذ المخطط الاستراتيجي"للجزائر الالكترونية –2013"(2)

وعليه فان الآليات العملية التفصيلية الخاصة بالمحاور التي تتضمنها إستراتيجية "الجزائر الالكترونية 2013"، تتمثل في إدخال تكنولوجيات المعلومات والاتصال في الإدارة العمومية وتعزيز استخدامها ووضع مختلف خدماتها على شبكة الانترنت وتوفير المعلومات في أي وقت وفي أي مكان، وتم في هذا الإطار وضع أهداف خاصة وأخرى مشتركة لكل دائرة وزارية لاستكمال البنى الأساسية المعلوماتية ونشر تطبيقات قطاعية متميزة، وتنمية الكفاءات البشرية، وتطوير الخدمات الالكترونية لفائدة المواطنين والشركات والعمال والإدارات الأخرى.

ومن خلال مضمون الوثيقة التي تعتبر متأخرة مقارنة بحجم وأهمية الحكومة الالكترونية، فإنها تعد مشروعا طموحا إذا تم تطبيقه بعناية ودقة، عن طريق استتباب كافة مقومات النجاح الحقيقية، كالقيادة الراشدة، والتخطيط الاستراتيجي على المستوى البعيد، وتوفير الكفاءات البشرية، والموارد المالية اللازمة مع التسيير العقلاني لها، وإشراك كافة المعنيين بالأمر، وتزويد المشروع بآليات المتابعة والتقييم الحقيقي لأهداف المشروع.

وحسب وزير البريد وتكنولوجيا المعلومات والاتصال فان مشروع الالكترونية سيتم الانتهاء منه في سنة 2013 على أقصى تقدير بعد استكمال كامل الإجراءات اللازمة والوصول إلى الصيغة النهائية للمشروع قصد تفادي التعطل، مشيرا إلى أن الحكومة الالكترونية تدخل في إطار الحكم الراشد المزمع تطبيقه في الجزائر كما ستكون بمثابة القفزة النوعية في عالم الاتصال والتسيير الإداري والذي يهدف إلى تقريب المواطن والمؤسسات بالإدارة والهيئات الرسمية والإسراع في الاستجابة لمختلف متطلبات المواطنين واستقبال شكاويهم والرد عليها في ظرف قياسي، كما أوضح أن الطرق

(1) _ **جريدة المساء الجزائرية، «وضع أسس الحكومة الإلكترونية: المساء" تنشر تفاصيل استراتيجية "الجزائر الإلكترونية 2013»**، http://www.el-massa.com/ar/content/view/16973/41/، موقع الويب أطلع عليه بتاريخ: 2009/01/25.

(2) _ **المرجع السابق**، نفس الصفحة.

القديمة للاتصال لم تعد تستعمل في البلدان المتقدمة، وعليه فالدولة ملزمة على مواكبة التطورات الحاصلة في هذا المجال[1].

خلاصة القول تعد الوثيقة السابقة مشروعا طموحا شريطة الالتزام بها كآلية للنهوض بالحكم الجيد، ويقتضي الأمر تضافر جهود كافة القطاعات وتوسيع دائرة التعاون والمشاركة بين مختلف الفاعلين من اجل إنجاح الحكومة الالكترونية، ولا يجب أن تقتصر الجهود على قطاع وزارة البريد وتكنولوجيا المعلومات والاتصال بصفة فردية.

فرع ثالث: تقييم عام لأداء الحكومة الإلكترونية في الوطن العربي:

قدمنا من خلال ما سبق واحدة من الحالات النادرة في العالم العربي في تطبيقات الحكومة الالكترونية التي نالت الاعتراف الدولي منذ سنة 2000، والتي اجتمعت حولها العديد من العوامل من قيادة سياسية ذات هدف واضح من الحكومة الالكترونية، ومناخ سياسي واجتماعي واقتصادي ملائم، ولكن على المستوى العربي، خلافا للتجربة الإماراتية يبدو أن الوضع مختلف كثير انطلاقا من العوامل السياسية للدول العربية والمناخ الاقتصادي الاجتماعي والثقافي السائد في معظم الدول كالجزائر، وسنتناول انعكاسات ذلك على أداء الحكومات الالكترونية العربية محاولين الوقوف على أهم الملامح الرئيسية.

ننطلق في البداية من الإشارة لمعدل الجاهزية الالكترونية. وحسب تقرير الأمم المتحدة لسنة 2008 جاء ترتيب الدول العربية على النحو التالي كما هو موضح في الجدول الأتي:

جدول رقم:(13) مؤشر الجاهزية الالكترونية في الدول العربية لسنة 2008.

الترتيب	الدولة	مؤشر معدل الاستعداد الالكتروني	الترتيب	الدولة	مؤشر معدل الاستعداد الالكتروني
32	الإمارات.ع.م	0.6301	124	تونس	0.3458
42	البحرين	0.5723	140	المغرب	0.2944
50	الأردن	0.5484	151	العراق	0.2690
53	قطر	0.5314	157	جيبوتي	0.2279
57	الكويت	0.5202	161	السودان	0.2186
70	العربية السعودية	0.4935	164	اليمن	0.2142
74	لبنان	0.4840	172	إثيوبيا	0.1857
79	مصر	0.4743			
84	سلطنة عمان	0.4691			
119	سوريا	0.3614			
120	ليبيا	0.3546			
121	الجزائر	0.3515			

Source: UN Global E-government survey 2008, **Op Cit**, PP: (173-177) (بتصرف)

[1] _ يومية المستقبل، «**وزير البريد والمواصلات: نظام الحكومة الالكترونية يدخل الخدمة سنة 2013**»، http:// www.elmoustakbelonline.com/content/view/2186/96/، موقع الويب اطلع عليه بتاريخ:2009/01/12.

فمن خلال الجدول يتضح عدم ورووود ترتيب كل من فلسطين، جزر القمر، موريتانيا، والصومال. ووردت في الترتيب، دولة الإمارات العربية المتحدة الأولى عربيا، والمرتبة 32 عالميا متخلفة عن إسرائيل ب 15مركز التي جاءت في المركز17 عالميا بمعدل جاهزية الكتروني يقدربــ1/0.7393. ويمكن من خلال الجدول تصنيف الدول العربية إلى ثلاث فئات، حيث تمثل الفئة الأولى الدول العالية القدرات عربيًا، كالإمارات العربية المتحدة، البحرين، قطر، الأردن، وبنسبة أقل، الكويت، والعربية السعودية؛ ودول متوسطة القدرات مثل، لبنان، مصر، سلطنة عمان، الجزائر، تونس، المغرب؛ ودول ضعيفة من حيث معدل الجاهزية كالعراق، جيبوتي، السودان، اليمن، أثيوبيا، فلسطين، بالإضافة إلى ذلك يلاحظ أن معظم الدول العالية القدرات تمثل دول الخليج العربي باستثناء الأردن التي جاءت ثالثا، وتتميز الأردن عن هذه الدول باعتبارها دولة فقيرة من حيث الموارد الطبيعية والتي تعتمد بشكل كبير على قطاع الخدمات، وبالتالي من الطبيعي أن نلمس هذا التطور من خلال سعي الأردن من وراء الحكومة الالكترونية كآلية لتقديم اقتصاد خدماتي يعتمد على تكنولوجيا المعلومات، والحكومة الالكترونية.

وبصفة اكبر تدقيق حول الجاهزية الالكترونية على مستوى الدول العربية، يشير الجدول الأتي إلى بيانات مؤشر الجاهزية الكترونية للدول العربية بناءا على التقرير السنوي حول الحكومة الالكترونية لسنة 2008.

جدول رقم(14): بيانات مؤشر الجاهزية الالكترونية للدول العربية في عام 2008.

الدولة	مؤشر قياس الويب	مؤشر البنية التحتية	مؤشر الرأسمال البشري	مؤشر الجاهزية للاستعداد للحكومة الالكترونية
الجزائر	**0.2241**	**0.1230**	**0.7114**	0.3515
البحرين	**0.5201**	**0.3346**	**0.8640**	0.5723
جيبوتي	**0.1137**	**0.0202**	**0.5531**	0.2279
مصر	**0.6054**	**0.0886**	**0.7323**	0.4767
العراق	**0.1070**	**0.0127**	**0.6922**	0.2690
الكويت	**0.4147**	**0.2777**	**0.8714**	0.5202
لبنان	**0.3913**	**0.1930**	**0.8706**	0.4840
ليبيا	**0.0803**	**0.1170**	**0.8749**	0.3546
المغرب	**0.2074**	**0.1349**	**0.5437**	0.2944
عمان	**0.4849**	**0.1559**	**0.7659**	0.4691
قطر	**0.3913**	**0.3549**	**0.8521**	0.5314
السعودية	**0.4649**	**0.2110**	**0.8056**	0.4935
السودان	**0.0635**	**0.0664**	**0.5307**	0.2186
سوريا	**0.2408**	**0.0923**	**0.7549**	0.3614
تونس	**0.1304**	**0.1636**	**0.7498**	0.3458
الإمارات.ع.م	**0.7157**	**0.3813**	**0.7908**	0.6301
اليمن	**0.0736**	**0.0286**	**0.5446**	0.2142
الأردن	**0.6054**	**0.1693**	**0.8677**	0.5480
موريتانيا	**0.602**	**0.0590**	**0.4934**	0.2028

Source: UN. Global E-government survy 2008, **Op Cit**, PP: (178-182) (بتصرف)

ومن خلال الجدول يمكن الخلوص إلى الملاحظات الآتية وهي:

1- هناك فارق في المؤشر الويب، البنية التحتية، والرأسمال البشري على مستوى الدول العربية بغض النظر عن مستوى الجاهزية بالنسبة للحكومة الالكترونية.

2- تتفوق دول الخليج العربي على باقي الدول العربية من خلال المؤشرات الثلاث وبالتالي التفوق في مؤشر الجاهزية أو الاستعداد للحكومة الالكترونية.

3- على مستوى الدول العربية ليست هناك علاقة بين مؤشر الويب، والجاهزية بالنسبة للحكومة الالكترونية، وعلى سبيل المثال المغرب يملك مؤشر ويب لبأس به، ولكنها متخلفة كثيرا عن باقي الدول العربية إذا ما قورن ذلك بمعدل الاستعداد أو الجاهزية بالنسبة للحكومة الالكترونية.

4- تبقى دولة الإمارات العربية المتحدة متصدرة الترتيب العربي في كافة المؤشرات مما صنفها في المركز الأول عربيا بالنسبة للجاهزية للحكومة الالكترونية.

5- تعاني الدول العربية العديد من المعوقات القانونية، التنظيمية، بالإضافة إلى البنية التحتية التكنولوجية، خاصة دول المغرب العربي، ومن أهم هذه المعوقات الاجتماعية والثقافية التي تتصل بالقيم والعادات الاجتماعية والثقافية السائدة في المجتمع العربي؛ فالتكوين الثقافي يمثل مجموعة القيم والاتجاهات السائدة في المجتمع وما يتفرع عليه من منظمات كالحكومة الالكترونية، وفي هذا السياق فإن شيوع قيم جودة الحياة تدفع باتجاه تكوين أنماط ثقافية وسلوكية معينة كالاتجاه نحو مجتمع الإعلام والمعلومات الذي يميز مختلف التجمعات السكانية في عالم اليوم[1].

وعلى هذا الأساس تتميز أنماط التفكير في عصر المعلومات من شيوع قيم الفكر الابتكاري conative، المفهومي conceptul، العلمي scientifique، المنظمي systématique، الاستشرافي progressive، الحوسبي computational، التواصلي communucative، وعلى المستوى العربي-خاصة الأنظمة السياسية- يلاحظ في المقابل شيوع قيم التفكير: التقليدي traditional ، الدمجي monalithic، الرجعي retrospective، السردي narrative، الانطوائي introversive، اللاعلمي non-scientific [2].

فإذا أخذنا نمط الفكر الاستشرافي التي يقابلها فكر رجعي كمثال، فإنه يلاحظ سيادة قيم الرجعية خاصة على مستوى الأنظمة السياسية، ونحن في بداية القرن الواحد والعشرين، والعقد الرابع من ظهور الحكومة الالكترونية، لكن يلاحظ في مقابل ذلك غياب رؤية إستراتيجية للحكومة الالكترونية

([1]) _ الطعامنة والعلوش، **المرجع السابق**، ص. 147.

([2]) _ قاسم حجاج، **"التنشئة السياسية في الجزائر في ظل العولمة"**، مجلة الباحث، العدد الثاني، جامعة ورقلة، 2003، ص. 89.

على المستوى بعض الدول العربية بل أكثر من ذلك نلاحظ غياب برنامج يمكن أن نطلق عليه أسم« برنامج الحكومة الالكترونية ».

وبصفة عامة نلاحظ على مستوى الدول العربية قيم وأنماط ثقافية بعيدة كل البعد عن حضارة وواقع تكنولوجيا المعلومات والاتصال، الذي بإمكانه احتضان فكرة الحكومة الالكترونية حيث تشكل هذه القيم والأنماط الثقافية أحد المعوقات الرئيسة للحكومة الالكترونية،

فإذا كان المشروع الناجح ينطلق من رغبة وإرادة سياسية لتعزيز الحكم الجيد، وإذا كان الحديث عن الديمقراطية السياسية في البلدان تعترضه مجموعات تعطل وتقلل من فاعلية المؤسسات السياسية، ومن فاعلية المجتمع المدني، ووسائل الإعلام، ومن حرية الممارسة السياسية... فكيف الحديث عن الحكومة الالكترونية، الديمقراطية الالكترونية، كوسائل لتحقيق الحكم الجيد.

ومن أهم ما يمكن ملاحظته على مستوى الدول العربية من خلال تجارب الحكومة الالكترونية أن معظم الدول المتفوقة في ميدان الحكومة الالكترونية هي دول صغيرة الحجم من حيث الكثافة السكانية، والمساحة كالبحرين، الإمارات، قطر، الكويت، وذات إمكانيات مالية ضخمة، الأمر الذي يؤدي إلى نتيجة هامة وهي: **غياب البعد الابتكاري في هذه التجارب التي تعتبر في اعتقادنا تجارب فاشلة إذا ما قورن ذلك بحجم الإمكانات المالية والموارد البشرية، لدول تساويها في السكان والمساحة** كسنغافورة وإسرائيل التي تحتل مواقع متقدمة من حيث الجاهزية بالنسبة للحكومة الالكترونية.

وبالنسبة للدول الأخرى تلعب الحواجز الجغرافية والسكانية عائق في وجه الحكومة الالكترونية على مستوى بعض الدول العربية كالجزائر، والسودان، وليبيا إذا ما قورنت بالدول العربية الأخرى، ويتعلق الأشكال بالتركيبة الجغرافية التي لا تساعد الدولة على التنمية بصفة عامة، وخاصة عندما يتعلق الأمر بتوزيع البنية التحتية التكنولوجيا بين القرى والأرياف حيث يتطلب ذلك من حكومات هذه الدول جهد مضاعف، بالإضافة إلى التوزيع السكاني الغير متوازن بين المناطق، من الشمال إلى الجنوب، ومن الشرق إلى الغرب.

وأخيرا تشكل اللغة تحدي خاص للدول العربية من حيث المحتوى المعلوماتي فلازالت اللغة الإنجليزية سيدة الموقف على الانترنت وتطرح قضية اللغة إشكالية تتعلق بعدم قدرة الدول العربية على تطوير محتوى معلوماتي عربي مقارنة بحجم سكان العالم العربي الذي يبلغ حوالي 300 مليون نسمة يتحدثون كلهم اللغة العربية مما يجعل اللغة العربية السادسة في العالم..

ففي مجتمع المعلومات المعاصر تستعمل الحواسيب بشكل واسع في الاتصال، وذلك بالنسبة للأعمال والإدارة الحكومية وبالنسبة للمواطنين، ونعتبر ذلك مهم في قدرتهم على إنتاج المعلومات الحكومية بشكل كفء لترجمة ولاسترجاع المعلومات، في شكل مكتوب ومنطوق، وعلى هذا الأساس تسعى الدول إلى تطوير تكنولوجيات اللغة الإنسانيةhuman language technologies(HLT)،

التي تمكن البشر من الاتصال بالحواسيب، واستعمال الحواسيب والانترنت بطرق طبيعية وبلغتهم الخاصة، وبمعنى أخر: المشاركة في مجتمع المعلومات بطريقة طبيعية شاملة، فالمتحدثون المحليون للغات الذين ليس بإمكانهم خدمة تكنولوجيا اللغة فإنهم يعانون من قلة الحصول على المعلومات وبوسائل أقل فعالية وكلفة عالية في إنتاج وترجمة الوثائق[1].

وعليه يلاحظ على مستوى الدول العربية عدم قدرة الدول العربية على تطوير محتوى معلوماتي باللغة العربية على شبكة الانترنت، فطالما أن التكنولوجيا ليست محلية الصنع على المستوى العربي فإن ذلك يخلق مشكلة، وهي التكيف مع هذه التكنولوجيا التي لا تتوافق مع اللغة العربية، خاصة البرامج.

فبالنسبة للغة العربية فإنه يلاحظ أن هناك تطور نسبي في بعض الأدوات التي تستعمل اللغة العربية في الاتصال بالحواسيب، لكن ذلك يعتبر طريق طويل وشاق من أجل الوصول إلى استعمال اللغة العربية بالمستوى الذي توجد عليه اللغة الانجليزية والفرنسية أو اليابانية، لكي يمكن من اتصال كفء ودعم جيد لقطاع الأعمال العربي وبالنسبة للإدارة والثقافة، فمثل هذه الإمكانيات هي مفيدة جداً للعالم العربي من أجل تقديم منتجات، بالإضافة إلى أفكاره وثقافته الصادرة إلى بقية دول العالم[2].

وأخيراً يعد تطوير تكنولوجيا المعلومات التي تتوافق مع محتوى اللغة العربية مهما بالنسبة للحكومة الالكترونية على مستوى العالم العربي بشكل يمكن كل فئات المجتمع العربي بالتعامل بفاعلية مع هذه التكنولوجيا، ويتضمن ذلك مواقع الويب الوزارات الحكومية، ومختلف الدوائر الأخرى.

وبصفة عامة بالإضافة إلى المعوقات السابقة التي ترتبط بالعالم العربي خصوصاً، هناك معوقات تتصل بالعالم الثالث بصفة عامة وهي:[3]

1- المعوقات الاجتماعية التي تتصل بضعف مؤشرات التنمية.

2- المعوقات الاجتماعية التي تتصل بارتفاع مستويات الفقر التي تؤدي إلى فقر تكنولوجي.

2 المعوقات التكنولوجية، التقنية، القانونية، التنظيمية.

المطلب الثالث: الحكومة الإلكترونية في الهند:

تقدم دراسة الحكومة الإلكترونية في الهند العديد من الاعتبارات والملاحظات، حيث يمكننا ذلك من معرفة نموذج متفرد انطلاقا من خصائص الهند كبلد يعج بالعديد من المشاكل الجغرافية، والعرقية والديمقراطية والديمغرافية، وفي المقابل كأحد أكبر بلدان العالم النامي عراقة في تطبيقات الحكومة الإلكترونية والتي تكسب الهند نموذجا يشكل حالة فريدة في تطبيقات الحكومة الإلكترونية في العالم.

(1) _ Bente Macgaard, et all, « **language technology for Arabic** », nemlar center for sprogleknologi, university of Copenhagen, july 2005, http//:www.nemlar.org, Page web consultée le: 05/11/2008, P. 03.

(2) _ **Ibid**, P. 05.

(3) _ للمزيد من التفصيل ينظر: ينظر محمد الشايب، **المرجع السابق**، ص ص (109-116).

أولا: بداية الحكومة الإلكترونية في الهند:

بداية نؤكد من خلال نموذج الحكومة الإلكترونية في الهند على ارتباط التطبيقات الحديثة لها بتطبيقات الحوسبة لخدمات الدفاع، لقسم التخطيط الاقتصادي ولإحصاءات السكان الوطنية، والانتخابات، والمجموعات الضريبية...وذلك في أواخر الستينات وأوائل السبعينات، وقد عملت الحكومة على تطبيق ذلك بشكل رئيس في الإنفاق والتطوير بشكل كلي لأقسام تكنولوجيا المعلومات الداخلية، أما مرحلة الثمانينات فقد تميزت بتأسيس المركز الوطني لتكنولوجيا المعلومات الذي كان له دور واسع في دعم وتطبيق مشاريع الحوسبة الواسعة في الهند، وصولا إلى مرحلة التسعينيات التي تعتبر المرحلة الأهم، والمتمثلة في ظهور "المبادرة الوطنية لتكنولوجيا المعلومات" من طرف الحكومة الوطنية مع خطط مطابقة لهذه المبادرة في الولايات، ونؤكد من خلال مبادرة الحكومة الإلكترونية في الهند على الدعم الخارجي، خاصة المالي الذي حظيت به من طرف البنك الدولي، المنظمات الغير الحكومية، والشركات الخاصة، التي اشتركت بشكل فاعل في جهود الحوسبة، وقد توسعت المبادرة بعد ذلك لتشمل المستوى الخارجي للحكومة الإلكترونية، والتي تتعلق بمستوى تقديم الخدمات للشعب(1).

ومن خلال ما سبق فقد انطلقت الهند كغيرها من البلدان بداية بمشاريع على مستوى الوكالات والإدارات لتتوسع فيما بعد لتشمل كافة أجهزة الدولة في إطار مبادرة وطنية شاملة، ويلاحظ من خلال مختلف المبادرات الأولى للحكومة الإلكترونية في الهند سيطرة العامل الديمغرافي كمتغير حاسم الذي حتم على الهند إتباع سياسة معالجة مختلف المشاكل التي يطرحها التعداد السكاني إلى حد يمكن اعتبار العامل السكاني، كدافع أساسي نحو هذه التطبيقات.

وبصفة أكثر تحديد فقد شهدت بداية التسعينيات نمواً هائلا لمبادرات الحكومة الإلكترونية في الولايات المختلفة للهند، وقد تركزت هذه المبادرات بشكل أساسي على قضايا إدارة سجلات الأراضي من خلال رقمنتها، ومسألة تقديم الوثائق الحكومية للجمهور، ومجموعات الاستحقاقات المختلفة عن طريق المراكز المرتكزة على الأكشاك kiosk–based centre، وقد كان الدافع الأساسي لتبني وتطوير الحكومة الإلكترونية في الهند، هو تطوير مكانة الهند بالإضافة إلى تعزيز كفاءة وشفافية الحكم، وعلاج مختلف الآفات المختلفة، ولكن تبقى الحاجة أكثر للحكومة الإلكترونية هو حاجة الصناعة، والأسواق والحكومة الهندية لذلك، وفي المقابل يؤكد اتجاه أخر على أن الحاجة للحكومة الإلكترونية في الهند تتمثل في سد حاجات المجموعات الفقيرة والهامشية في المجتمع(2)، وعلى هذا الأساس نؤكد على أن الهند تمثل حالة فريدة في تطبيقات الحكومة الإلكترونية، وذلك ناتج من الحاجة

---

(1) _ Raful De «**the impact of Indian E-government initiatives: issues of poverty and vulnerability reduction and conflict** » indian instute of management, Bangalore , http://www.apdip.net/projects/e-government/capblg/casestudies/India-De.pdf, Page web consultée le: 06 /11/2008, P.01.

(2) _ **Ibid**, P.03.

الماسة لمشاريع الحكومة الإلكترونية، حيث تؤكد أغلب هذه المشاريع أن السبب وراءها هو لسد العجز أو لحل مشكل ناتج عن إحدى العوامل السكانية، أو الجغرافية، أو العرقية.

فلقد خططت الهند بشكل كافي من أجل الاستثمار في مبادرات الحكومة الإلكترونية في مختلف المرافق العامة، ولم يستثنى القطاع السلطوي من التأثير الناتج عن قوة تأثير عمليات تكنولوجيا المعلومات والاتصال، بالإضافة إلى قطاع الأسواق. وكواحدة من أثر هذه الإصلاحات فقد شهدت مقاولات القطاع العام public sector entreprises(PSEs) في الهند فقدان المكانة الاحتكارية، والدخول إلى الأسواق القائمة وذات المنافسة المحدودة، إضافة إلى تحول كبير في القطاع السلطوي the sector power قياسا إلى إعادة الهيكلة، ومشاركة القطاع الخاص بشكل منظم(1).

وبالتالي فان وضع الهند ضمن نموذج دول العالم الثالث، فانه يستفاد من تحليل أكثر من40 تقرير عن حالات الحكومة الإلكترونية في البلدان النامية، والانتقالية من طرف هيكس في 2003، والذي يستنتج بأن نجاح الحكومة الإلكترونية في البلدان النامية لا يمثل سوى نسبة منخفضة تقدر بـــ15%، مما يؤكد بشدة كبيرة ذلك الفشل بسبب الكلفة المادية والمعنوية المختلفة لهذه البلدان، فالبلدان النامية ذات قاعدة استهلاكية الكبيرة قاعدة لقطاع سلطوي استهلاكي، وذات كثافة سكانية تتميز بالأمية، حيث يمثل ذلك نزاع وشك واسع حول نوع التأثير الذي ستجلبه تطبيقات الحكومة الإلكترونية للقطاع السلطوي(2).

ثانيا: أهم المشاريع وتطبيقات الحكومة الإلكترونية في الهند:

1- مشروع بهومي كأحد أبرز تطبيقات الحكومة الإلكترونية في الهند والعالم النامي:

يعد مشروع بهومي أو الأرض لتسليم سجلات الأراضي مباشرة عن طريق شاشة الكومبيوتر، في "كارناتاكا" – وهي واحدة من ولايات الهند الستة والعشرين- كأحد اكبر التطبيقات في الهند والعالم الثالث لما يقدمه من فوائد كبيرة، حيث يظهر ذلك العديد من الفوائد أهمها، التصدي للأعمال البيروقراطية الاعتباطية والحد منها، بالإضافة إلى استخدام التكنولوجيا بشكل عام للتخلص من الأعمال الانسيابية لدى الموظفين المدنيين، ولعل السبب الرئيسي لهذا المشروع هو اعتبار القطاع الزراعي في الهند قطاع إستراتيجي، وبالتالي تلافي كل المعوقات الإدارية التي من شأنها التسبب في أي خلل يضعف من قدرته فيما يتعلق بالدولة أو المزارعين.

وانطلاقا من ذلك قامت دائرة الضرائب في "كارناتاكا" من تسجيل 20 مليون ملف من ملفات ملكية الأراضي لحوالي 6 إلى 7 مليون مزارع على مستوى الولاية. وفقا للنمط الورقي اليدوي فقد احتفظ 9000 محاسب قروي بسجلات الأراضي، وكان حينها على المزارعين الطلب من محاسب

---

(2) _ Geetika, Neeraj, Pondey, « **E-government for Improving performance of power sector in India** », http://www.pacis-net.org/file/2007/1289.pdf .Page Web consultée le: 05/10/2008, P. 01.
(2) _ **Ibid**, P. 02.

القرية الحصول على نسخة من «سجل حقوق الزراعة والاستئجار» التابع لهم، ويعد ذلك بمثابة وثيقة أساسية لحصولهم على قروض مصرفية، حيث لم يكن من السهل إيجاد هؤلاء المحاسبين، ويستغرق ذلك مدة ثلاثة إلى ثلاثين يوماً، وذلك حسب أهمية السجل للمزارع، مع خضوع ذلك لمعاملات الرشوة، والتي تتراوح من 100 إلى2000 روبية، أي ما يعادل من02 دولار إلى40 دولارا أمريكيا[1].

فلقد كان على محاسب القرية تعبئة جميع طلبات التغيير، والمتعلقة بتغيير سجلات ملكية الأراضي عند بيع أو وراثة قطعة أرض، كما كان عليه أيضا إرسال تقارير إلى المعنيين، وإرسال المعلومات إلى مكتب بلدية القرية، وفي غالب الأحيان إن لم ينفذ أي من هذه الأعمال ولم يتم الاحتفاظ بأي سجل وإذ لم تقدم أي اعتراضات خلال ثلاثين يوما، كان على مفتش الضرائب أن يقوم بتحديث وتحديث سجلات الأراضي، وقد يستغرق عمله هذا وقتا طويلا يصل إلى السنين[2].

فلقد عملت "مبادرة بهومي" من التقليل من انسيابية مسؤولي الحكومة من خلال وضع إجراءات وتدابير لتسجيل طلبات التغيير بواسطة الكومبيوتر، فبإمكان المزارعين الآن الوصول إلى قاعدة المعلومات، والحصول على نسخة مطبوعة من سجل الزراعة والاستئجار في 180 كشكاً لقاء 15 روبية، أي أقل من دولار أمريكي واحد، ويمكن للمزارع الإطلاع على طلبه بلمسة على لوحة مفاتيح الشاشة المزودة على أساس قاعدة اختيارية في ثلاثة من الأكشاك الممكنة، أي أن العاملين على الجهاز مسئولون عن قراراتهم وأعمالهم بواسطة استخدام جهاز يتحقق من كل ما يسجل فيه من خلال بصمة الإبهام، وفي المرحلة التالية من المشروع يتم تعبئة جميع بنود المعلومات من قاعدة معلومات مركزية مجهزة بالانترنت، فتتوافر عندئذ سجلات الزراعة والاستئجار مباشرة على الكومبيوتر في أكشاك الإنترنت، وهي مخصصة للمناطق الريفية[3].

ولقد تم إنجاز المشروع بشكل ناجح من خلال رئيس الدائرة، الذي كان يتمتع بسلطة قوية في تخفيض مقاومة المساعدين إلى الحد الأدنى، والتدريب المكثف. ونؤكد هنا على الإدارة الجيدة التي سادت مراحل المشروع، فلقد أدى المشروع إلى الحد من الفرص السانحة للرشوة من قبل إداريي الأراضي، وفي نفس الوقت ساهم في حماية المواطنين، وتمكينهم من المتابعة والحد من نشاطات الموظفين المدنيين الدنيئة.

---

(1) _ سبهاس بهاتناغار ، « **الحكومة الإلكترونية والوصول إلى المعلومات**»
http://www.pogar.org/publications/finances/gcr2003/ch4.pdf موقع الويب اطلع عليه بتاريخ:
2008/10/12 ص. 04

(2) _ **المرجع السابق.**

(3) _ **المرجع السابق،** ص ص. (05-06).

2- مشروع البطاقة الأصلية CARD Origine:

لقد طبقت مشاريع سجلات الأراضي في ولاية «أندرها براديش Andrha pradish» في أكثر من 200 مركز، ولقد أُستهل المشروع من طرف المفوض أو المفتش العام لقسم الدخل والدمغة، ففي1996 وبعد بحث عملي استدلالي تم اعتماد هذا النظام بشكل كلي بداية من 1997، وتم العمل به بصفة رسمية سنة 1999 بعد حصوله على موافقة المجلس التشريعي الذي أجاز التخزين والمعالجة الرقمية لسجلات الأراضي(1).

ولقد كان هدف هذا النظام هو تقديم شفافية وكفاءة عالية في عمليات سجلات الأراضي، وذلك بسبب تأخر الإجراءات الشاقة والمتعبة في عمليات إجراء التعاملات، بالإضافة إلى استتاب الفساد فيما يخص عملية الوصول إلى السجلات، وعملية تحويلها (بواسطة استعمال الوكلاء المعروفون بكتاب التوثيق)(2).

ويستهدف المشروع المواطنين بشكل رئيس للحصول على الحيازة العقارية في «أندره براديش»، الذين يدفعون الضرائب على الأراضي التي هي بحوزتهم، وعلى ملكيتهم لها، وذلك بشكل أسهل، وقد تم التنفيذ عن طرق التعاقد بين الإدارة العامة للعمل للولاية مع بائعي القطاع الخاص، ووكالات الولاية. وقد تضمنت المهام المختلفة، رقمنة السجلات، تطبيقات البنية التحتية للبرامج الصلبة والمرنة(hardware and software)، وتدريب الموظفين الحكوميين، وقد سجل هذا المشروع في 212 مكتب تسجيل على مستوى الولاية على مدة سنين، الذي انتهى في1999، ويتم حاليا العمل بالبطاقة بشكل نشيط من طرف المواطنين عبر كامل إقليم ولاية «أندرها براديش»(3).

3 – مشروع سيقا الإلكتروني E–seva في "أندرهابراديش"

يمثل احد أكثر النماذج تطورا في تقديم الخدمات بشكل الإلكتروني في الهند، حيث يعرض خدمات لأكثر من 13 ولاية، ووكالات حكومية محلية، وثلاث وكالات حكومية مركزية و9 منظمات للقطاع الخاص، ومن خلال التكامل المركزي لخدمة المواطن عن طريق العديد من الخدمات أهمها؛ دفع مختلف المستحقات للمرافق العامة، تسجيلات الولادة والوفاة، جميع الإجراءات المتعلقة بتقديم وطلب الاستعلام فيما يخص جوازات السفر في مدينة «حيدرأباد»؛ وطبقا لإحصاءات2005 فقد تم استعمال هذه الخدمات من طرف 1.5 مليون شخص(4).

---

(1) _ Rahul De , **Op Cit**, P 05.
(2) **_ Idem**.
(3) **_ Idem**.
(4) _ Bhatnagar Subhaash, **«case study on e-seva »**, Indian instute of mangement, Ahmedabad, fabrury 2005, http://www.womenictenterprise.org/eseva.htm, Page Web consultée le:12 /03/2009.

وفي مراحل متقدمة تم توسعة المشروع ليشمل 220 بلدة في "أندرها براديش" حيث تطلب ذلك موارد مالية إضافية، وقدرات تكنولوجية، ومهارات إدارية مع توسيع نموذج الشراكة مع القطاع الخاص؛ وتم من خلال التنفيذ، تقسيم الولاية إلى ست مناطق وتقديم عروض مناقصة لكل المناطق من أجل شراكة بشأن الاستثمار في البيئة التحتية[1].

ومن خلال خمس سنوات من التطبيق أصبح النظام معمما في كل الولاية، وأصبح بديلا اقتصاديا فعالا للقطاع الخاص، وحسب المواطنين فان أهم منافعه تتمثل في راحة تقديم الخدمات عن طريق الاتصال بأقرب موقع إلى البيت، أو المكتب عن طريق زيارة مركز سيقا الإلكتروني بدلا من زيارة إحدى المكاتب المتعددة، مع وقت أقل مقارنة بمختلف المشاريع الأخرى في تقديم الخدمات بشكل إلكتروني، حيث يعرض هذا النظام عددا متعددا من الخدمات ووفق قنوات متعددة (انترنت، آليات متعددة لسحب النقود، أكشاك على الخط في أندره براديش)، والإضافة إلى ذلك فقد مكن هذا النظام من عدم التركيز على استعمال محدد في تقديم الخدمة الحكومية، وقد وصل هذا النظام إلى 1.4 مليون تفاعل خلال شهر في سنة 2005[2].

وبشكل عام تتميز الهند بتقدم غير متوازي، فقد خططت العديد من الوكالات الحكومية والولايات لنوع من مبادرات الحكومة الالكترونية، وقد أشرنا سابقا إلى "أندره براديش"، و "كارناتاكا" حيث تم حوسبة من ثلاثة إلى أربعة أقسام بشكل واسع من أجل تقديم الخدمات على الإنترنت في الولايات المذكورة، بينما دخلت خمسة إلى ستة أقسام المرحلة التجريبية في تقديم الخدمات بشكل إلكتروني مرحلة التطبيق، وتم خلق مواقع ويب على مستوى خمسين قسم حكومي التي لم تتحرك بعد إلى تقديم الخدمات على الإنترنت؛ وبالرغم من اتجاه أغلب هذه المشاريع في التقدم، إلا أنها تبقى روايات نجاح معزولة بدون بنية لموازنة عالية(scole-up)، وبدون صدى ورد فعل، وبصفة أدق يمكن تصنيف الولايات الهندية من حيث الجاهزية أو الاستعداد الإلكتروني إلى أربعة مجموعات، حيث يشير هذا التصنيف بأن 18 ولاية من بين 26 قد حققت تقدما ضئيلا جدا فيما يخص الحكومة الإلكترونية [3].

ففي الهند أشارت الكثير من حكومات الولايات والأقسام المركزية والهياكل المحلية باستهلال مشاريع تكنولوجيا المعلومات والاتصال عن طريق نظرة لا مركزية decentralized approach، وإنجاز درجة من النجاحات في بعض من هذه المشاريع التي تميزت بالبطء، وعدم التنسيق مع

---

(1) _ **Idem** .
(2) _ **Idem** .
(3) _ bhatngar subhach, « **E-government in the Asia-pasific rigion: An assessment of issues and strategies**» paper indian institute of management, ahmedabad, http://publications.ksu.edu.sa/IT%20Papers/eGov/APDIP-eGovPaper-Subhash.pdf page web consultée le: 05/10/2008, P. 07.

الإستراتيجية الوطنية، وعدم التوازن في التطور بين مختلف الولايات الهند، حيث تتميز البعض من هذه الولايات بالتقدم بينما تتميز الأخرى بالتخلف الشديد...

وعموما تشير الحكومة الإلكترونية في الهند إلى نموذج رائد في العالم النامي، والمتجه أساسا إلى مكافحة الفساد، ويمكن في هذا الصدد الإشارة إلى العديد من المشاريع التي استهدفت مكافحة الفساد أهمها مشروع "بهومي" في "كارناتاكا"، الحوسبة بين الولايات بهدف المراقبة computerized inter state check post في ولاية "غوجارت"، إجراءات تسجيل ملكية الأراضي في كل من "كارناتاكا" و"أندره براديش" و"ماهرا شترا"، والتي كان الهدف الأساسي لها هو تخفيض الفساد[1]، ولكن تبقى الكثير من هذه المشاريع بعيدة كل البعد عن الطموحات الاجتماعية، الاقتصادية والسياسية نظرا لحجم المعاناة التي يتخبط فيها الهند، نتيجة الفقر والجهل وارتفاع مستويات الأمية، والذي انعكس بشكل سلبي على أداء الدولة.

وبصفة أدق من خلال ما سبق فإن اختيار المدخل الملائم للارتقاء بالحكومة الإلكترونية يعتمد على حجم ذلك البلد وعلى موارده الأساسية، والقدرات الإنسانية، ونمط الحكم[2]، ويعد ذلك من العناصر الأساسية لتحديد المدخل المتبع، والاعتماد على معايير (مقاييس موحدة) في تطبيقات الحكومة الإلكترونية من أجل تلاقي الغموض وعدم التنسيق بين الوكالات والولايات، خاصة في الدول ذات التركيب الفيدرالي المعقد...

ونحن بصدد دراسة الحكومة الإلكترونية في الهند نشير إلى نقطة مهمة تتعلق بعدم التنسيق والانسجام بين مختلف المشاريع الحكومة الإلكترونية، وبين مختلف الولايات، وبدقة أكثر، عدم التوازن في مبادرات الإصلاح، الذي يعطي تصور عام بعدم واقعية الحكومة الإلكترونية كآلية للحكم الجيد...

فبينما يلاحظ في الهند تطبيق ناجح لمبادرات الإصلاح التي تم اعتمادها من طرف الموظفين الحكوميين المغمورين بالعملية الإصلاحية، والتي من المفروض يتم تعميمها على مستوى باقي الولايات، لكن يلاحظ في مقابل ذلك، أن هذه التطبيقات لم يتم اعتمادها كمشاريع ناجحة في باقي الولايات التي تعج بالفساد الإداري والسياسي[3]، ويكمن السبب الرئيسي وراء ذلك هو عدم توفر إستراتيجية شاملة وعلى المستوى الوطني وذات بعد مستقبلي.

وأخيرا نشير إلى المقاومة التي واجهت مثل هذه المشاريع في الهند من طرف مختلف الطبقات الاجتماعية، والناتجة عن الفقر والأمية لأنه في اعتقاد الكثير منها أنه أحرى بالدولة التوجه نحو معالجة المشاكل، الاجتماعية، الاقتصادية، والسياسية، بدلا من الاتجاه نحو مشاريع الحكومة الإلكترونية، فعلى الرغم من تمكن مدراء المشاريع من التغلب على هذه المقاومة إلا أنها تركت تأثيرا

---

(1) _ **Ibid**. P 10
(2) _ **Ibid**, P 12.
(3) _ **Ibid**, PP (12 -13)

واضحا عليها، ويمكن القول أنه بالنسبة للدول النامية من خلال الهند أن التوجه الأساسي نحو الحكومة الإلكترونية يجب أن يتركز في الأساس نحو توفير الشروط الأساسية للحكم الجيد، ثم الحكومة الإلكترونية التي تبقى كآلية ثانوية للحكم الجيد وليست كمدخل وخيار أساسي وإستراتيجي، حيث ينبغي على الدول النامية إعادة التفكير في الخيارات الأساسية للحكومة الإلكترونية كآلية مدعمة للحكم الجيد.

المبحث الثالث: تقييم عام لأداء الحكومة الإلكترونية في العالم المتقدم والنامي:أوجه التشابه والاختلاف.

لا شك أنه من خلال ما أشرنا إليه سابقا، أن هناك تميز واختلاف في الأداء بناءا على ما استعرضناه من خلال مختلف التجارب في العالم النامي والمتقدم، ويتضح الاختلاف والتشابه، أولا عند تناول تجارب العالم المتقدم في حد ذاتها، على أساس العديد من الاعتبارات أهمها: الإستراتيجية والهدف من مبادرة الحكومة الالكترونية وما يتفرع عنها من ملامح على مستوى الأعمال، الحكومة، الديمقراطية والحكم الجيد بصفة عامة؛ وبصفة أكثر تحديد، الضرورات الوطنية التي تجسد اتجاه رئيس والبعد الحاسم الذي يضفي على الحكومة الإلكترونية خصوصية معينة، وينطبق ما سبق عند المقارنة بين دول العالم المتقدم كنموذج ودول العالم الثالث، والتي توضح هي الأخرى نموذجا متفردا من خلال الاتجاه والإبعاد.

ومن أجل معالجة ذلك نتناول بداية في المطلب الأول كتقييم عام للحكومة الإلكترونية في كلا من العالم المتقدم والنامي، وفي المطلب الثاني خلاصة ذلك من خلال الوقوف على أوجه التشابه والاختلاف بين النموذجين.

المطلب الأول: تقييم عام للحكومة الإلكترونية في العالم النامي والمتقدم

أولا: العالم المتقدم:

نشير بداية إلى الكم الهائل من الدراسات التي تناولت الحكومة الإلكترونية في العالم المتقدم معتمدة على مناهج مختلفة كالمسح من خلال استطلاعات الرأي، سواءا المواطنين أو الموظفين الحكوميين أو رجال الأعمال، بالإضافة إلى المقابلات، والمقارنة عبر التأثيرات المختلفة للحكومة الإلكترونية على مختلف القطاعات لدول مختلفة، وتتشكل أولا في الدراسات الصادرة عن معاهد البحث، والمذكرات والرسائل الجامعية خاصة الميدانية، ونشير على سبيل المثال إلى الدراسة الآتية بعنوان:[1]« ابتكار السياسة والحكومة الإلكترونية في سبع ديمقراطيات ليبرالية E-government » and policy innovation in seven liberal democracies "لباتريك دونيليفي وآخرون Patrick dunleavy et all" والصادرة – مشاركة – بين كلية لندن للاقتصاد والعلوم السياسية، وكلية السياسة العامة للكلية الجامعية في لندن، وذلك في سنة2003. وقد تناولت الدراسة خصائص مبادرات الحكومة الإلكترونية لسبع دول وهي: اليابان، المملكة المتحدة، الولايات المتحدة الأمريكية، أستراليا، نيوزيلندا، وهولندا. وقد تركز العمل المقارن من خلال هذه الدراسة على تقديم معرفة ضرورية لاختلافات شخصية، والتي تساعد على اكتشاف اختلاف اشتغال الأسباب بالنسبة لخصائص مختلف الحكومات الوطنية من غيرها، وقد تركز العمل المنهجي على البحث في "ويب هذه الدول"، وتحليل التوثيق

([1]) _ Patrick Dunleavy, et all, **Op Cit**, PP: (01-10),

الإلكتروني عبر حكومات ثلاث، مع مقابلة شاملة لأكثر من 110 مسؤول في صناعة تكنولوجيا المعلومات عبر تلك الدول (التركيز بشكل أساسي على الحكومات المركزية)[1].

وقد جاءت الدراسة في ثلاثة أقسام، حيث حاول القسم الأول اكتشاف العلاقة الممكنة بين تطوير الحكومة الإلكترونية، والتقارب أو التباعد بالنسبة لأنظمة الإدارة العامة. وفي القسم الثاني مقارنة الحكومة الإلكترونية في هذه الدول بناءا على بعدين رئيسين وهما: عوامل الضغط المركزية نحو الحكومة الإلكترونية، والتجربة الإدارية للأقسام لإنتاج حقيقة الحكومة الالكترونية في كل الدول. وفي القسم الثالث والأخير تتحرى الدراسة أهم عوامل التباعد والتلاقي التي تميز الدول السبع في ميدان الحكومة الإلكترونية.

تركز هذه الدراسة بداية على نقطة أساسية وهي أن تطور السياسة في الديمقراطيات السبع السابقة الذكر تمثل مظهرا متصاعدا من خلال المدى الذي تسعى من خلاله هذه الدول إلى تطوير عنصر إلكتروني electronic elément ليصبح فيما بعد حكومة إلكترونية، حيث أشار مختلف الباحثين إلى أزمة هذه الحكومات من خلال قدرة الحكومات في تعيين أدوات السياسة التي تميز وتخضع في نفس الوقت لخصائص أنظمة تكنولوجيا المعلومات والاتصال[2]، حيث يؤكد ما سبق على ما تخضع له الدولة في العالم الغربي من ضغوطات داخلية وخارجية، التي صاغت السياسة العامة وفقا لخصائص هذه التكنولوجيات كعناصر جديدة ذات تأثير أساسي في ملامح صنع السياسة العامة، وما ينجر عن ذلك من تأثيرات اجتماعية، اقتصادية، وسياسية...وبالتالي ينبغي على هذه الحكومات تطوير هذه التكنولوجيات وما يتماشى ومتطلبات السياسة العامة لهذه الدول.

ومن خلال الدراسة السابقة فإن خلاصة المبادرات المركزية، وردود فعل الأقسام الإدارية، يشير ذلك إلى نمط معقد من التأثيرات على أداء الحكومة الإلكترونية في كل البلدان، وعموما من خلالها تتضح بعض التشابهات، وتتمثل فيما يلي:[3] أن لكل البلدان نوع من مبادرة حكومة إلكترونية ذات دعم سياسي، وسعى كل البلدان إلى أهداف تقديم الخدمة بشكل إلكتروني المستند على التكنولوجيات المرتكزة على الويب المتماثلة Similar web-based technologies، وقد أدركت كلها أهمية الحكومة الإلكترونية، وبدرجة أقل بيئة التجارة الإلكترونية كعامل رئيس في الاقتصاد بالنسبة للمستقبل، وقد بدأت في حملة لزيادة الوعي من أجل الاستعمال الاجتماعي للانترنت، ومن أجل انتشار الحكومة الإلكترونية، فكل الدول السبع – وبدرجات متفاوتة – تعول على الأسواق المتميزة للتزويد وخدمات الحاسوب، والتنظيم المزدوج بشأن عقد الاتفاقيات والشراكات بين القطاع العام والخاص. وتشير الدراسة إلى أن كل الحكومات قد سارعت بشكل واسع منذ السبعينيات والثمانينات

---

(1) _ **I bid**, P. 02.
(2) _ **I bid**, PP: (03-04).
(3) _ **I bid**, P. (25-65).

نحو أنظمة تكنولوجيا المعلومات والاتصال الذي يجعلها في منأى عن تحديات في مدة الوصول إلى حكومة ذات اتصال أعلى ارتباط عالي لعصرنة المبادرات المرتكزة على الويب بحلول2003. كما أدركت كل الحكومات السابقة الذكر الأخذ المتزايد عبر الخدمات الإلكترونية كتحدي مهم في المستقبل، كما لاحظت الدراسة إلى أن هناك عقلانية قوية متسقة بشكل أساسي مع وجهة النظر الفيبرية الأساسية بشأن التنمية الاجتماعية the basic webrian view of social development، التي تعمل لتأمين تلك الحدود المقيدة، وحجز الصراعات المرتبطة بالخيارات المتعددة لهذه السياسات التي يمكن أن تأتي في هذا المجال[1].

ومما سبق فإن الخلاصة القصيرة للحكومة الإلكترونية عبر الدول المتطورة السابقة تترك حيز صغير لاكتشاف عوامل التي نبني عليها اختلافات هذه الدول بشأن مبادرات الحكومة الإلكترونية. ولكن من خلال ما أحرز من بحث بشأن ذلك والدراسات السابقة يجعلنا نقف على العوامل التالية، والمهمة في نفس الوقت بشأن هذه الاختلافات:

1- **الدعم السياسي للحكومة الإلكترونية:** فالبرغم من أن كل البلدان تحظى فيها الحكومة الإلكترونية بدعم سياسي إلا أنه هناك اختلاف في مدى التمثيل بالنسبة للوجهة الرئيسية لها من حيث أجندة الإصلاح، ومن اجل إصلاح حقيقي على مستوى أرض الواقع[2]، ولعل الدعم الأساسي الذي تحظى له الحكومة الإلكترونية في العالم المتقدم إذا ما قورنت بالعالم النامي، هو الدعم الذي تحظى له الحكومة الإلكترونية من طرف معاهد البحث، والدراسات المكملة للحكومة الالكترونية التي تمثل دعامة أساسية لقياس وإصلاح، وتعبيد الطريق نحو التقدم في التطور وإنجاز الأهداف.

ونشير على سبيل المثال إلى الدعم الذي تحظى له الحكومة الإلكترونية من مساندة قوية من مراكز البحث خاصة معهد(أكسنترAccentuer)، كشريك أساسي في عملية التطوير، وفي هولندا يمكن اعتبار "فان بوكستال" كوزيرا مهما في تحفيز الاهتمام من حيث التأثير على الحكومة الإلكترونية[3].

2- **إصلاحات الإدارة العامة الجديدة:** تتفاوت البلدان المتقدمة جراء هذه الإصلاحات من حيث التأثير، وذلك من حيث المدى، ومظهر إصلاحات الإدارة العامة الجديدة. ففي مدة مجيء تقنيات الأعمال business techniques فإنه يمكن القول أن البلدان السابقة تتميز بضغط نحو تحويل الآليات(المقاييس)standardization، ويتضح بشكل كبير تفاوت هذه البلدان بالنسبة لمدى تطبيق هذه الأفكار وفقا للحكومة الإلكترونية كآلية ضمن هذه الإصلاحات، وكمثال من خلال ما أشرنا إليه سابقا فإن الحكومة الإلكترونية في كندا يلاحظ أنها حافزا ممكنا نحو التجارة الإلكترونية، وعليه فالحكومة

(1) _ **Ibid**, P. 26.
(2) _ **Ibid**, P. 27 .
(3) _ **Idem**.

تعتبر الموجه والقائد في هذا المجال بالطريقة نفسها الذي تتفق فيه الحكومة مع الابتكارات التكنولوجية التي كانت موجودة في السبعينيات؛ بينما يلاحظ في المملكة المتحدة وهولندا أن الاستعداد الإلكتروني بالنسبة لمجال الأعمال أُعطي الأولوية، وانبثق ذلك بالنسبة للحكومة الإلكترونية كنتيجة عرضية، أي أن الاهتمام لم ينصب على الحكومة الإلكترونية بقدر ما انصب على مجال الأعمال لتظهر نتائجه بصفة عرضية على الحكومة الإلكترونية.

3- **الثقافة الإدارية:** يعد عنصر الثقافة الإدارية من أحد المحددات الأساسية لعناصر ومبادرات الحكومة الإلكترونية، ويوضح الكثير من الاختلافات والتشابهات، في العالم النامي أو المتقدم نفسه.

فعلى مستوى العالم المتقدم من خلال الدراسة السابقة لــ "باتريك دونليفي وآخرون" فإنها تشير إلى أن هناك اختلافات ثقافية واضحة عبر الحكومات السبع التي استهدفتها الدراسة، والتي تشكل استمرارا لمظهر هذه الحكومة الإلكترونية، وكمثال يؤكد الباحث على أن الطبيعة المتشابكة للحكومة في هولندا The Networked Nature of government، والتي لها فوائد على الحكومة الإلكترونية، حيث مكن ذلك الحكومة الهولندية من التغلب على البعض الحواجز الثقافية المحددة من قبل كلا من "مارجيتس ودونليفيMargits and dunleavy2002"، ولعل واحدة من الإيحاءات الرسمية بشأن ما سبق، هو ما يتميز به الموظفين الحكوميين (الرسميين) في أستراليا من نظرة متميزة التي تعمل بشكل جيد مع المبادرات المرتكزة على الويب Web-based intiatives، أما في اليابان فإنه يمكن الإشارة إلى سيادة ثقافة الولاء للشركة company honoun means، التي تنتشر في كافة الشركات اليابانية والحكومية، خاصة التي لا تعترف بالفشل والسعي الدائم في التغلب على مشاكل الأنظمة، مما يجعل إمكانية الوثوق في الاعتماد على الأنظمة الجديدة أكثر مما هو عليه الأمر بالنسبة للمملكة المتحدة، أما في الولايات المتحدة الأمريكية فإن ثقافة المنافسة التي تتراءى للعيان بشكل واضح، فإنها كانت أداة مساعدة في المبادرات الاتحادية على تسويق خدمات الحاسوب بشكل أكثر انتشارا مما هو عليه الأمر في المملكة المتحدة، ونيوزيلندا، واليابان، وأستراليا[1].

أما في العالم النامي فإنه لا تزال العديد من الدول تعاني من سيطرة أنماط القيم التقليدية أو القبلية، بالإضافة إلى ذلك تعاني الإدارة العامة بصفة عامة الكثير من المعتقدات الثقافية المختلفة أهمها؛ سيطرة عقلية الحفاظ على الأوضاع القائمة في مكافحة ومقاومة أي تغيير، حيث تشكل الإدارة الإلكترونية، الحكومة الإلكترونية، مفاهيم صعبة المنال أو في أغلب الأحيان شيء مستحيل ينبغي مقاومته، وعليه تواجه الكثير من هذه المشاريع مقاومة عنيفة من طريق المدراء والموظفين، بسبب قلة خبرتهم بتكنولوجيا المعلومات والاتصال، وعدم رغبتهم في فهمهم لها.

4- **انشطار الحكومة المركزية(fragmentation of centrale government):**

([1]) _ **Ibid**, PP: (28-29).

لقد كان أحد المواضيع الرئيسية للإدارة العامة الجديدة هو التكتل أو التجميع (disaggregation)، حيث تشير الدول السابقة من خلال أجندات الإدارة العامة الجديدة الراديكالية إلى تجزئة الحكومة المركزية، وقد أدى ذلك في كل من المملكة المتحدة، نيوزيلندا – أي الانشطار– إلى انتشار حدود فاصلة بين– تنظيمية، التي قاومت المبادرات المركزية للانضمام للحكومة الإلكترونية، وفي هذا الصدد نشير إلى انشطار في الحكومة المركزية الهولندية نتيجة لأسباب مختلفة، مع تحديات مماثلة للحكومة الإلكترونية، لكن في المقابل سمح ذلك للمبادرات المبتكرة بالازدهار، فقد سمحت الثقافة الإدارية المتشابكة إلى تقليص كلفة التفاعل الناتج عن الابتكار أو التطوير. أما في اليابان التي تتميز بحكومة مركزية، لكن في ظل وجود وزارات قوية تمتلك استقلال ذاتي كبير، مع أقسام عمودية في الحكومة المركزية المعززة من خلال تعديلات التعاقدات المنيعة (المحصنة) impentrable contract arrangements، التي تعد مقاومة مماثلة لكل مبادرة مركزية، إلى زيادة كفاءة الوكالات للابتكار المرتكز على الحكومة الإلكترونية[1].

5– الأنظمة المتعاقدة (contract regims):

من جهة ثانية فإن إصلاح الإدارة العامة كان أحد العوامل التي شكلت نماذج متميزة من تعاقدات التدبير والاحتياط contract provision في كل الدول، فمن خلال بحث الكتاب المتوافق بالنسبة "للشراكات القطاع العام ــ الخاص public-private partnerships، في أنظمة تكنولوجيا المعلومات والاتصال للحكومة المركزية وذلك عبر الدول السابقة، فقد حقق ذلك البحث أن هناك أنظمة متباينة لتعاقدات الأنظمة لتكنولوجيا المعلومات والاتصال في كل حكومة identified distint ICT) contract regims)، والتي أثرت أو عملت كمتغير وسيط في الانتشار بالنسبة للحكومة الإلكترونية. ففي المملكة المتحدة على سبيل المثال فانه يمكن التمييز بشكل واضح ضخامة ومدة آجال علاقات الاتفاقات بين الأقسام الحكومية وشركات خدمات الحاسوب العالمية، والتي تتضمن تأثيرات واضحة على الحكومة الإلكترونية، كما كافحت أو واجهت معظم الأقسام من اجل إدارة هذه العلاقات النشطة أو الحيوية vital Relationship، ومحاولة المظاهرة من قلق تاريخي بشأن حوسبة الحكومة المركزية المملوء بالكوارث. أما في الولايات المتحدة الأمريكية فقد أبقت على آليات تنظيمية بهدف حماية المنافسة في إمكانيات سوق تكنولوجيا المعلومات والاتصال الحكومية التي هي بالنسبة للأسواق أقل تركيزا بالنسبة للشركات الخمس التي احتكرت ما مقداره 20% من إمكانيات السوق، مقارنة بنيوزيلندا والمملكة المتحدة التي بلغت نسبة 90% من الاحتكار في 2003[2].

ومما سبق يلاحظ أن هناك تأثيرا واضحا بشأن علاقات الاتفاقات الخارجية بين القطاع الخاص والعام في الدول المتقدمة، مع تفاوت في إمكانيات التأثير ويلاحظ بصفة عامة مدى بلورة حكومة

---

(1) _ **Ibid**, PP: (27-28).
(2) _ **Ibid**, P. 28.

الإلكترونية خاضعة بشكل فعال لإمكانيات القطاع الخاص في كل الدول المتقدمة الذي يتميز فيها القطاع الخاص بإمكانات هائلة في التأثير على أداء الحكومة الإلكترونية بصفة عامة.

أما في الدول النامية فإنه يلاحظ بشكل عام تأثيرا ضعيفا للقطاع الخاص على أداء الحكومة الإلكترونية والتي هي في طور البداية، ولعل السبب في ذلك هو ضعف القطاع الخاص في كثير من الدول النامية، إضافة إلى عدم وجود تنسيق متبادل بين الدولة والقطاع الخاص كشريك أساسي في كافة مبادرات الحكومة الإلكترونية، حيث تبقى كافة مبادرات الحكومة الإلكترونية في العالم النامي هي مبادرات على مستوى القطاع الحكومي.

ومن خلال الدراسة السابقة التي تشير إلى عناصر مهمة في بناء الحكومة الإلكترونية على مستوى العالم المتقدم حيث توضح جانبا مهما يتعلق بالبناء التنظيمي- الإداري والسياسي، فمن خلال هذه الدراسة يمكن القول أن الحكومة الإلكترونية بناءا على العناصر السابقة تعرف كنموذج إلكترو- اجتماعي- اقتصادي- سياسي- إداري، وتبقى هذه العوامل خاضعة للعديد من الاعتبارات أهمها: التفاعل الإيجابي بين الدولة والقطاع الخاص من جهة، ومن جهة ثانية التفاعل الإيجابي بين العوامل الاجتماعية، السياسية، والإدارية لتعطي هذه العوامل تعريف واسع للحكومة الإلكترونية في العالم المتقدم.

ومن المنطلق فإن المقارنة السابقة لا تُمكِّن سوى جانبا ضئيلا إذا ما قورنت بالمفهوم الواسع للحكومة الإلكترونية في العالم المتقدم ومن خلال هذه الدراسة يعتقد -الطالب- بإمكانية إضافة عناصر أخرى لهذه المقارنة؛ كالديمقراطية، الحكم الجيد، كيفية البناء، العوائق الإدارية، والسياسية، والاجتماعية، والإستراتيجيات، ووضوح الرؤية. والمصطلحات المعتمد عليها، إدارة إلكترونية، حكومة إلكترونية، تجارة إلكترونية، ديمقراطية الكترونية، ومفهوم المصطلحات السابقة من وجهة نظر هذه الرؤية، علاقة مختلف التجارب بالحكم الجيد؛ ويتضح بدرجة أكثر تحديد، عند تناول الحكومة الإلكترونية في العالم النامي.

<u>ثانيا:</u> الدول النامية:

إن تناول واقع الحكومة الالكترونية في الدول النامية يعتبر في حد ذاته أمرا مثيرا للاهتمام، وذلك نتيجة للعديد من العوامل، وهي حداثة الحكومة الإلكترونية على مستوى هذه الدول مقارنة بالدول الغربية من حيث تطبيقات تكنولوجيا المعلومات والاتصال، وثانيا فمن خلال تناول الحكومة الإلكترونية في الدول النامية فإنه تقتضي الدراسة العملية أطر منهجية مختلفة نتيجة الاختلاف في الأسباب السابقة الذكر، والتي تتعلق بالاختلافات الثقافية، الاجتماعية، الجغرافية، والسياسية، وتؤكد عديد الدراسات على التأثير البالغ الأهمية لهذه العوامل على مبادرات الحكومة الإلكترونية.

وطبقا لــ "هيكس" فمن خلال دراسة له في سنة 2003 فإن أغلب برامج تكنولوجيات المعلومات والاتصال (الحكومة الإلكترونية) قد فشلت في الدول النامية بنسبة 35% كنسبة فشل كلي،

ونسبة 50% كنسبة فشل جزئي، ويستند المؤلف فيما سبق إلى الوضع الحالي(السياقات الاقتصادية، الثقافية، والطبيعية)، والتخطيط في برامج تكنولوجيا المعلومات والاتصال، بالإضافة إلى الفجوة الكبيرة، وفرص الفشل المتعاظمة[1].

ومن خلال ما أشار إليه المؤلف فإن إشكالية الدول النامية من خلال واقعها الحالي ينطلق بداية بالمصطلح وما هو موجود على أرض الواقع من حيث الرؤية بين برامج تكنولوجيا المعلومات والاتصال، والحكومة الإلكترونية. ومن جهة ثانية يربط الباحث بين واقع أساسي وهو ما يمكن أن تقدمه تكنولوجيا المعلومات والاتصال على المستوى الاجتماعي، الاقتصادي، الثقافي، والسياسي، ويعتقد- الطالب- أن المؤلف يمس جانبا مهما في حالة الدول النامية، وهو الاتجاه نحو الحكومة الإلكترونية عبر كافة المستويات داخل الدولة، وهو ما يتطابق مع الإشكالية التي تتعلق بمدى انعكاسات تطبيقات الحكومة الإلكترونية على الحكم الجيد الذي يهدف بصفة أساسية إلى الارتقاء بأداء الدولة – خاصة لدى الدول النامية – على كافة المستويات داخل الدولة، ويعود في اعتقادنا السبب بشكل أساسي إلى مدى الجاهزية في الدول النامية لمثل مشاريع الحكومة الإلكترونية.

وكمثال يعد التشريع أحد أهم العوامل الأساسية للحكومة الإلكترونية حيث يجب على الدول توفير الأساس لضمان مستوى كافي من الالتزام على المستوى الخارجي(الدولي)، وتغطية الجانب الداخلي[2]، ولقد حققت الدول المتقدمة خطوات كبيرة في هذا المجال، داخليا وخارجيا[3].

وفي مقابل ذلك لا تزال الكثير من الدول النامية تعاني غياب مثل هذه الآليات التشريعية من حيث تبني التشريع الكافي لإدارة أمن المعلومات، والقوانين التي تجرم الهجمات على الانترنيت وتمكن الشرطة من التحري بشكل كافي وتحاكم المسئولين على مثل هذه النشاطات، كما يغيب عن الكثير من هذه الدول قوانين أو معلومات بشأن حماية أمن الشبكات التي بالإمكان استعمالها لاتخاذ إجراءات ضد سوء استعمال مصادر تكنولوجيا المعلومات والاتصال[4].

---

(1) _ Aljawz Salahudin , et al « **E-government security in developing countries: A managerial conceptual formwork** », http://www.irspm2008.bus.qut.edu.au/papers/documents/pdf/Alfawaz%20-%20E-government%20security%20in%20developing%20countries%20-%20IRSPM%20-%202008.pdf. Page Web.consultée le: 05/11/2008, P.04

(2) _ **Idem .**

(3) _ ونشير على سبيل المثال إلى التطورات التنظيمية الحديثة على المسؤولية القانونية للشركات المقاولة والإدارة مثل: « الأمراوكسلي ساربانيس» في الولايات المتحدة الأمريكية (2002) the USA sarbanes-oxley act، وبرنامج المكافئة الأسترالي المتعلق ببرنامج إصلاح القانون الاقتصادي المتعلق بالشركات (CLERP 9/2004)، وقانون المتطلبات الستاتيستيكية في قانون (باسل2) في سنة 2005، وهذا ما جعل كبار المدراء التنفيذيين ذو مسؤولية كبرى تجاه تأمين نوعية المعلومات التنظيمية التي يتم إنجازها خلال إدارة تأمين المعلومات الفعال، ونؤكد على الطلب المتزايد بشأن تطوير قوانين حماية السرية الخاصة من طرف المجتمعات والأفراد، وعلى سبيل المثال قانون السرية الاسترالي منذ سنة 1998، وإعلان حماية البيانات الأوروبي(EUDP1995) في سنة 1995.

(4) _ **Idem .**

إضافة لذلك اكتشف العديد من الباحثين تأثير الثقافات الوطنية على أداء تكنولوجيا المعلومات والاتصال بصفة عامة في الدول النامية والمتقدمة، وذلك بصيغ وأشكال مختلفة، وعلى سبيل المثال يشير "رامان ووي Raman and wei1992" إلى ما للثقافة من تأثير هام على التكنولوجيا في مواجهة الأنظمة من حيث إداراتها، استعمالها، وتكييفها. حيث أن ثقافات البلدان المتطورة مثل أستراليا، الولايات المتحدة الأمريكية، المملكة المتحدة، هي متماثلة وتختلف بشكل كلي في قضايا أمن المعلومات بين هذه الدول والدول النامية مثل دول مجلس التعاون الخليجي(العربية السعودية، البحرين، الكويت، قطر، الأمارات العربية المتحدة، وعمان)، وهذا الاختلاف يفسر بالاختلافات الثقافية حيث تصادف الدول النامية عقبات ثقافية واجتماعية عندما تحاول تحويل التكنولوجيا، او خلق خارجي لها، أو محاولة الممارسة في البيت[1].

وتشير العديد من الدراسات أن السبب وراء ركض الدول النامية للمشاركة في مثل مشاريع الحكومة الالكترونية إنما هو امتلاك نظام يعتقد به انه مساو للحكم الجيد ويزيد في عملية التنمية ويساعد وصولهم لذلك من خلال الاستعانة بمساعدة الدول الغنية، لذا يقترح "سيبورا Cibora2005" –من وجهة نظر انطولوجية– بان الدافع المستشهد به كسبب لتبني الحكومة الالكترونية هو أمر مشكوك فيه، فالحكم الجيد ليس دائما نتيجته الحكومة الالكترونية، وفي اعتقاده أن الإدارة البيروقراطية، أو العسكرية سوف لن تصبح أكثر شفافية وكفاءة، وكنتيجة لها. فبناءاً على دراسة الحكومة الالكترونية في الأردن من قبل المؤلف الذي يخمن بان الدول النامية ليس بمقدورها الاستعداد لمثل هذا النظام (الحكومة الالكترونية) أين يلاحظ المواطنين كزبائن، وذلك يعنى بأن هناك فئات متمايزة في السكان لها إمكانية الوصول للخدمات بسهولة أكثر، مما يعني إمكانية استمرار الفساد كالمحاباة وعرض الرشوة على الوسطاء الجدد، وان مستويات الديمقراطية والمنافسة لن تؤثر عليها، وهكذا يمكن أن نستنتج من خلال ما أشار إليه "سيبورا" فإن وجهة النظر بأن فكرة الحكومة الإلكترونية من حيث امتلاكها ليست مناسبة للدول النامية للحصول على المنافع المرتبطة بها، ويحتاج ذلك لتغييرات اجتماعية، وسياسية، إلى جانب تطبيق وسائط إلكترونية وبشكل اختياري. وبدلا عن ذلك يشير إلى ضرورة تطوير الاقتصاد بشكل أساسي من أجل تطوير وضع تقدم الحكومات أو وضع أقل ما يمكن من ذلك، أين الفشل بالنسبة لتعطل الحكم، والفساد، والانشقاق، وتشوهات في الأسواق، وغياب الديمقراطية تمثل عناصر يجب مواجهتها قبل الحكومة الإلكترونية، وتطبيق هذه الأخيرة ضمن هذه العناصر[2].

(1) _ **Ibid**, PP: (06-07).

(2) _ Danish Dada, «**the failure of E-government in Developing countries** » http://www.lse.ac.uk/collections/informationSystems/iSChannel/iSChannel2006/Dada_2006b.pdf. Page Web consultée le: 05/11/2008, P. 01 .

وبناءاً على ما أشار إليه "دانيش دادا danish dada ، من خلال ما أورده "سيبورا" فإنه من خلال الوقوف على شكل الحكومة الإلكترونية في الدول النامية، فان ذلك يعد صحيحا إلى حد ما، حيث تركض العديد من الدول النامية وراء الحكومة الإلكترونية كآلية لمكافحة العديد من الآفات التي تعاني منها على أساس الاعتقاد أنها الحل الوحيد لهذه التعقيدات الاقتصادية، السياسية، والاجتماعية، مما يجعل لديها الحكومة الإلكترونية في مقابل الحكم الجيد، وذلك من خلال ما يرد في أجندات الأعمال لهذه الحكومات.

ويعتقد "هيكس" من خلال العديد من المحاولات لدراسة الحكومة الإلكترونية في الدول النامية أن المشكلة التي تظهر في أغلب الأحيان على مستوى هذه الدول، وتتمثل في الخلط الكبير بين الأنظمة الحالية والمستقبلية بسبب الفجوة الاقتصادية، والثقافية، والفجوة في السياقات الأخرى التي تتعلق بأنظمة البرامج وإمكانية تطبيقها[1].

ولقد أدى نموذج هيكس(2003)، إلى تمييز نماذج بدائية من الحالات أين يمكن ملاحظة فجوات مشتركة في التصميم، وهي ملخصة في الآتي:[2]

* فجوات(hard-soft gaps): الاختلاف بين التكنولوجيا (hard)، والسياقات الاجتماعية (الشعب، الثقافات، السياسات) في العمليات التي تعمل فيها(soft).

* فجوات العام– الخاص(private-public gaps): ويعني ذلك الفجوات بين وسائل وأهداف القطاع العام والخاص، حيث يتم عمل النظام باستثناء في احد القطاعين السابقين.

* فجوات في سياق البلدان: وتعني الفجوة التي توجد أثناء محاولة استعمال أنظمة الحكومة الإلكترونية بين البلدان المتطورة والنامية.

وتعتبر الفجوات السابقة المشار إليها من خلل هذا النموذج إطار مرجعي للكثير من الدراسات التي تهدف إلى دراسة الحكومة الإلكترونية في الدول النامية، ويمكن الإشارة إضافة إلى ما ورد من خلال هذا النموذج بعض الفجوات الأخرى، وهي الفجوة بين البرامج سواءا بين القطاعات أو داخل القطاع نفسه حيث تعاني الكثير من دول العالم الثالث من مشكلة المبادرات الاعتباطية الفردية، والفجوة بين القيادة السياسة ومن تستهدفهم المبادرة حيث تتم العديد من المشاريع دون إشراك المجتمع.

ومن خلال النموذج السابق تمثل الفجوة الأولى من أكثر الأمثلة المستشهد بها في فشل الحكومة الإلكترونية في الدول النامية، وقد أشرنا فيما سبق إلى الهند حيث تشير العديد من الدراسات التي تتعلق بمشاريع الحكومة الإلكترونية في «ولاية كيرالا» بأن العوامل المتعددة التي تسمح لأفراد في الدول

---

(1) _ **Idem** .
(2) _ **Idem**.

النامية بالدخول للخدمات بشكل فعال تم تجاهلها عملياً، وتعتمد هذه العوامل على الموارد، مستويات عالية من المهارة، القيم، الفوائد، الدوافع من أجل المشاركة في المشروع(1).

المطلب الثاني: أوجه التشابه والاختلاف:

نشير في البداية إلى نقطة منهاجية تتعلق بالدراسات التجريبية التي تشير إلى أن تكنولوجيا المعلومات والاتصال كان لها تأثير في تحسين أداء منظمات القطاع الخاص خصوصا في البلدان المتطورة، أما بالنسبة لاستثمار تكنولوجيا المعلومات والاتصال في القطاع العام في الدول النامية فقد لاحظ العديد من الباحثين بأن دراسات التقييم السابقة لم تستعمل إطارا أو منهجية عامة مشتركة في هذا التقييم ومستوى النجاح والفشل المستند بالنسبة للعينات المستهدفة، وعليه فأن دراسات التقييم قد أعدت في إطار خدمة مجموعة من الأغراض المختلفة، فقد رأت بعض الدراسات أن الأنظمة تشتغل كما هي مصممة أو الدرجة التي حددت من اجلها لإنجاز النتائج، وقد لاحظت الأخرى مدى الاستمرارية على المدى البعيد والقريب، والتأثيرات المباشرة والغير المباشرة، حيث يمكن في هذا الصدد الإشارة إلى بعض دراسات استخدمت تحليلات الكلفة/ العائدA cost/benefits analysis ، فالملاحظات التالية بإمكانها العمل على توضيح اتجاه الحالة لممارسة تقييم التأثيرات:

_ مختلف الاقترابات المستعملة للتقييم: وهذه الاستطلاعات أو المسوح تتضمن، أراء الخبرة، الدراسات الاثنوغرافية، والتقييمات الداخلية المعدة بمساعدة الوكالات.

_ اغلب الدراسات في غالب الأحيان هي دراسات تقييم قد أعدت على مستوى الوكالات التي يمكن الملاحظة من خلالها أنها اهتمام بعرض النتائج.

_ لاحظت دراسات مختلفة بالنسبة لمشروع واحد نتائج مختلفة جدا، وهذا ما يؤكد ضعف في مصداقية النتائج.

_ أن جزءا من أسباب النتائج المختلفة قد تم باستعمال عينات صغيرة جدا وغير محددة بدقة في جمع البيانات من العملاء بالنسبة للأنظمة، وبالتالي لا يمكن بأي حال من الأحوال تعميم النتائج على كامل العملاء بالنسبة للسكان.

_ لقد قامت الدراسات السابقة بتقدير أو تقييم اشتغال (الأنظمة المحوسبة computerized systems)، ولكنها لم تكن قادرة على تقييم عوامل الاختلاف في استعمال تكنولوجيا المعلومات والاتصال، كالحاجة للمواجهة الواقعية counter factuals لتقييم عمل الأنظمة قبل الحوسبة أين تم تجاهل ذلك، ففي اغلب الأحيان لم يتم فصل تأثير استعمال تكنولوجيا المعلومات والاتصال من التدخلات الأخرى المتزامنة مع جهود الحوسبة.

(1) _ E–government in the Asia – pacific region, **Op Cit**, P.09.

وفي الأخير لم تستعمل الدراسات السابقة علم المنهجية القياسية(المنهجية القياسية standards methodology ذلك ما صعب مقارنة حصيلة نتائج المشاريع مع مشاريع أخرى مماثلة[1].

من خلال ما سبق وبناءا على التجارب يمكن الوقوف على العديد من أوجه التشابه بين الدول المتقدمة والنامية بناءا على تجارب الحكومة الالكترونية:

بداية قبل الإشارة إلى أوجه التشابه والاختلاف نشير إلى حالة الحكومة الإلكترونية على المستوى العالمي بناءاً على تقرير الأمم المتحدة لسنة 2008 كمنطلق أساسي لعملية المقارنة خاصة على المستوى العام، وذلك بمقارنة طفيفة بين المناطق.

يؤكد تقرير الأمم المتحدة لسنة 2008 بأن مؤشر الحكومة الالكترونية العالمي بصفة عامة واصل التقدم بصفة عامة أكثر فأكثر من خلال استثمار البلدان في مختلف الموارد في تطوير مواقع الويب من خلال غنائها بالمعلومات المفيدة، ولذا يلاحظ أن كل البلدان تتمتع بمعلومات الكترونية بشأن السياسات، القوانين، الحكم، الأرشيف، على بواباتهم الالكترونية على الانترنت، ولكن هناك فجوة في المعلومات الالكترونية، الاستشارة الالكترونية، واتخاذ القرارات الالكترونية، وهناك اتساع عريض بين الدول المتقدمة والنامية[2].

ويلاحظ بصفة عامة على مستوى العالم المتقدم ذلك التراكم التاريخي للسياقات الاقتصادية، والاجتماعية، والسياسية لتتحول فيما بعد إلى أرضية خصبة للحكومة الإلكترونية، حيث يوضح ذلك أن الحاجة الماسة لها هي حاجة جاءت بشكل اعتباطي ــ لا موجهة ــ على عكس ما هو عليه الأمر في الدول النامية التي انطلقت من الحكومة الإلكترونية كآلية يجب ارتقاءها بهدف التقدم، ولكن هي في الدول المتقدمة ارتقاء ناتج عن مجموعة من العوامل والظروف الاقتصادية، الاجتماعية، والسياسية.

وبصفة عامة يشير تقرير الأمم المتحدة لسنة 2008 إلى تقدم كبير نحو الحكومة الإلكترونية في كل دول العالم بما فيها دول العالم النامي، مع اختلافات كبيرة بين المناطق من ناحية الاستعداد الإلكتروني، فقد جاءت أوروبا في المركز الأول بنسبة جاهزية بـــ1/0.640 لتليها الأمريكيتين بنسبة جاهزية بـــ1/0.4936، وفي المركز الثالث آسيا بنسبة جاهزية تقدر بـــ1/0.4338، وأخيرا منطقة أفريقيا 1/0.2739، ويشيرذات التقرير إلى أن منطقة آسيا وأقيانوسيا كانتا تحت المعدل العالمي بمعدل 1/0.4514، بينما جاءت إفريقيا بعيدة عن المعدل العالمي[3].

---

(1) _ center for E-governance, Indian institute of management, Ahmadabad, Draft Rapport, « **impact assessment study of E-government project in Indian** », http://www.mit.gov.in/download/impact-assessment-study-dit-31jan%20(2).pdf, Page Web consultée le: 05/11/2008, PP: (10-12).

(2) _ UN, (2008) E-government survey, **Op Cit**, P.19.

(3) _ **Idem.**

وعلى المستوى الجزئي فقد جاءت السويد متصدرة الترتيب العالمي بمعدل جاهزية بنسبة 1/0.9157 متفوقة على الولايات المتحدة الأمريكية، وأخذت ثلاث دول اسكندنافية مواقع في الصدارة وهي الدنمارك1/0.9134، والنرويج 1/0.8921، وقد احتلت هذه الدول المركز الثاني والثالث على التوالي والمركز الرابع للولايات المتحدة بمعدل جاهزية بنسبة 1/0.8644.

وعلى المستوى الدول فقد استحوذت البلدان الأوروبية على نسبة 70% من مجموع 35 بلد الأولى في الترتيب، والدول الأسيوية استحوذت على نسبة 20 %، و10 % من مختلف باقي دول العالم وحسب التقرير قد جاء ذلك نتيجة استثمار البلدان الأوروبية في البيئة التحتية والربط (connectivit) وبشكل أكثر تحديد في البنية التحتية المتعددة النطاقBroad band infrastructure

ولعل الملاحظة الجديرة بالذكر من خلال مسح الأمم المتحدة لسنة 2008 هو عدم تصنيف أي بلد ضمن الدول 35 الأولى من مناطق: إفريقيا، الكاريبي، أمريكا الوسطى، آسيا الوسطى، أمريكا الجنوبية، جنوب آسيا.

إضافة إلى ذلك فقد أشار التقرير إلى أن الولايات المتحدة الأمريكية حققت أعلى نسبة من حيث مؤشر المشاركة الإلكترونية E-participation، نتيجة لقوتها من حيث نسبة المعلومات الإلكترونية، والاستشارة الإلكترونية التي تمكن المواطنين من التفاعل مع الحكومة، وقد جاءت كوريا في المركز الثاني بمؤشر مشاركة إلكترونية يقدر بـــ 1/0.9773 التي كان أدائها متميزا من حيث تقييم الاستشارة الإلكترونية، لتليها في المركز الثالث كلا من فرنسا والدنمارك بمؤشر مشاركة إلكترونية يقدر 1/0.9138[(1)].

وبصفة عامة فإن الهدف من المسح –حسب ما جاء فيه– هو إعطاء صناع السياسة قدرة عالية على فهم تصنيف بلدانهم الخاصة، فهو يلخص المنافع والتحديات التي تواجهها هذه الدول في تطبيق خدمات الحكومة الإلكترونية ويزود صناع السياسة بأمثلة وخدمات الحكومة الإلكترونية الناجحة والتعلم منها.

وقد توصلت الدراسة المسحية إلى أن الدول الأعضاء في مراحل مختلفة من تسليم الخدمة بالنسبة للحكومة الالكترونية، وقد بدأت بعض البلدان المتطورة التحول أو الانتقال إلى مرحلة ما بعد الحكومة الالكترونية، أي الحكومة المرتبطة Connected government، التي تمد أو تزود القاعدة للتحول من حكومة بيروقراطية إلى الفرد المركز على الشعب people-centred One، حيث أن بعض البلدان وصلت إلى المرحلة التعاملية للحكومة الالكترونية بينما لا تزال البلدان الأخرى في المرحلة الأولية للحكومة الالكترونية، ورغم ذلك فقد واجهت كل الدول نفس التحديات في التقدم نحو الأمام من مرحلة إلى مرحلة[(2)].

---

(1) _ **Idem.**
(2) _ **Ibid** ,P.12

ومن خلال مختلف التجارب يلاحظ بجلاء الفرق الشاسع بين الحكومة الالكترونية بين الدول المتقدمة والنامية انطلاقا من العوامل الاقتصادية، الاجتماعية، والسياسية، بالإضافة إلى السياق التاريخي وظروف نشأة مختلف التجارب.

ومن خلال ما أشرنا إليه فيما سبق عند الإشارة للحكومة الالكترونية في الدول المتقدمة أمكن لنا القول أن الحكومة الالكترونية على مستوى الدول المتقدمة تمثل تطور تاريخي عبر مراحل مختلفة لتشكل مفهوم واسع من خلال اعتبارها تجسيد لواقع اجتماعي، سياسي، اقتصادي، وبالتالي يعتبر أمر محسوم فيه مسبقا وفي مقابل ذلك ونظرا لحداثة مفهوم الحكومة الالكترونية على مستوى الدول النامية فإنه لازال يشكل سجال عميق في علاقته بالحكم الجيد، حيث يعتبر البعض من الكتاب أن الحكومة الالكترونية تستعين به الدول النامية كآلية للحكم الجيد، في حين يعتبر الاتجاه الآخر أن الحكم الجيد يشكل ركيزة أساسية نحو الحكومة الالكترونية، أي الارتقاء بالدولة على مستوى الدول النامية، اجتماعيا، اقتصاديا، وسياسيا هو المنطلق الأساسي نحو الحكومة الالكترونية.

وبالإضافة يشير تقرير الأمم المتحدة إلى نقطة أساسية تشكل اختلاف هام في الدول، حيث يشير التقرير إلى عديد الصعوبات التي تواجهها الدول النامية في تطبيق سياسات الحكومة الالكترونية بشكل كامل، والذي يعود في الأساس إلى ضغط القضايا الاجتماعية الأخرى، والحاجة للتعامل معها ضمن سياق عقود التقديرات المحكمة، مثل الصحة، التعليم، التوظيف[1].

وتشير الدول المتقدمة مثل الولايات المتحدة الأمريكية، المملكة المتحدة، فرنسا كدول سباقة إلى عملية الأتمتة منذ الستينات، والسبعينات والثمانينات لتليها فيما بعد عملية الحكومة الالكترونية وعلى هذا الأساس فأن الحكومة الالكترونية من خلال مختلف التجارب تعد تجربة عريقة وذات تقاليد مؤسساتية وهي امتداد لعمليات الأتمتة التي بدأت منذ السبعينات لتأخذ فيما بعد اسم الحكومة الالكترونية.

أما في العالم النامي فأن عمليات الإصلاح بصفة عامة، تعتبر تجربة حديثة جاءت مع بداية التسعينات وتمثل الحكومة الالكترونية عنوانا بارزا في أهم تجارب الإصلاح، حيث انطلقت الحكومة الالكترونية في الدول النامية بمشاريع قطاعية صغيرة لتتوسع فيما بعد في إطار إستراتيجية وطنية.

إضافة إلى ذلك يمثل اتجاه تطبيقات الحكومة الالكترونية احد أهم أوجه المقارنة بين العالم النامي والمتقدم، فمن خلال ما اشرنا إليه من تجارب يلاحظ اتجاه اغلب تطبيقات العالم النامي، أو ارتباطها بالحكم الجيد، وبصفة أكثر تحديدا نحو تطبيقات مكافحة الفساد الإداري والسياسي،(آلية نحو تعزيز الحكم الجيد)، ويتضح ذلك بصفة أكثر تحديد عند تناول تجارب الحكومة الالكترونية في دول أمريكا اللاتينية ، والهند، وبنغلادش،...

(1) _ UN, (2008) global E-government, survey, **Op Cit**, P.20.

كما يشير تقرير الحكومة الالكترونية الصادر عن الأمم المتحدة لسنة 2008، إلى اختلاف التطلعات، حيث تسعى العديد من البلدان المتطورة في مجال الحكومة الالكترونية إلى تطبيق "الحكم المرتبط" بواسطة الحكومة الالكترونية، بضمن ذلك دول منظمة التعاون والتنمية الاقتصادية التي تركز في تطوير الحكومة الالكترونية على خلق التماسك، تعزيز كفاءة المكاتب الخلفية(back office)، لتمكين تسليم الخدمات الالكترونية، وذلك كجزء من تقديم خدمات القطاع العام الموسعة؛ وفي الجهة المقابلة على مستوى الدول النامية فأن تكامل وإعادة هندسة عمليات المكاتب الخدمية الحكومية يعتبر إلى حد ما هدفا مهما لهذه الدول، ويمكن الإشارة على سبيل المثال للنجاح الذي حققه قسم الصحة في شركة مدينة "راجهاشي"في الهند، في جلب التكامل بين أقسام الولادات[1]. وفيما يلي نقدم المقارنة الآتية بناءا على العوامل الأساسية التالية:

أولا: الفجوة التكنولوجية: تمثل الفجوة التكنولوجية إحدى أهم الاختلافات الأساسية بين الدول المتقدمة والنامية، فعلى الرغم من انخفاض كلفة تكنولوجيات المعلومات والاتصال كتكنولوجيات متقدمة، فان تكلفة البنية التحتية وإمكانية الوصول إليها فقد شهد ذلك تخفيض كبير على مستوى العالم، ونشير على سبيل المثال إلى أسعار الاتصالات المتعددة بالنسبة لارتباطاتconnection DSL، عبر30 بلدا متطورا والتي انخفضت بنسبة 19 %، وفي المقابل زادت سرعة الاتصال بنسبة 29% في سنة 2006، حيث أدى تخفيض في الكلفة إلى الزيادة في تبني التكنولوجيات الجديدة في العديد من الدول النامية، باستثناء الحكومات الوطنية التي تحملت عبئا ثقيلا جراء الاستثمار في البنية التحتية الأرضية[2]، لذا يلاحظ فوارق أساسية بين الدول النامية والمتقدمة، فإذا كان اتجاه الدول المتقدمة نحو التكنولوجيات المتطورة على مستوى الدولة(القطاع العام)، فان الدول النامية اتجهت نحو فتح الأسواق الداخلية للاستثمار بشكل غير متوازن حيث اتجهت اغلب الاستثمارات على مستوى هذه الدول نحو تطبيقات الاتصالات اللاسلكية، كالهواتف الخلوية والشخصية، وقد حققت الدول النامية أرقاما مذهلة بشأن ذلك مقارنة بالدول المتقدمة التي لم تحقق نسب مماثلة بهذا الشأن.

فعلى سبيل المثال وبشكل خاص زاد استعمال الهاتف الشخصي(mobile telephony)، بشكل مضاعف في السنوات القليلة الماضية بشكل لم يسبق له مثيل بالنسبة لمعدل الاستعمال المتوسط، حيث زاد مشتركي الهاتف الخلوي cellular subscribers بثلاثة أضعاف في "كوت ديفوار" أي حوالي 473000 سنة 2000 إلى 153 مليون في سنة 2004، أما في "جمهورية إفريقيا الوسطى"، فان الزيادة كانت مثيرة بدرجة اكبر أثناء تلك الفترة من400 مستعمل سنة 2000 إلى 60000 في سنة 2004[3]، حيث يلاحظ أن اغلب هذه البلدان هي بلدان تعج بالفقر والأمية، ويعود السبب في اغلب

---

(1) _ **Ibid**, P. 09.
(2) _ **Ibid**, P. 03
(3) _ **Idem.**

الأحيان إلى ضعف أو نقص في الثقافة الاستهلاكية للمواطن بشكل أساسي والدولة بشكل عام، حيث يشير البحث في الشركات والمؤسسات المستثمرة في ميدان التكنولوجيات الخلوية على مستوى الدول النامية، أولا الاعتماد على منافسة غير شريفة وثانيا الاعتماد على العقلية الربحية بدون الأخذ بعين الاعتبار تحسين وضع الدولة في الجوانب التي تتعلق بتثقيف المواطن وحمله على تحمل المسؤولية تجاه الدولة.

ولذا فهناك العديد من الأمثلة حول شساعة الفجوة التكنولوجية بين الدول المتقدمة والنامية، وفجوة اجتماعية من حيث توظيف هذه التكنولوجيا. فلا تزال الكثير منها تعاني من معوقات استغلال التكنولوجيا بشكل فعال وبكفاءة عالية نتيجة الجهل والأمية، حيث نلاحظ نسبة عالية مقارنة بالعالم المتقدم.

وتعاني الدول النامية بصفة أساسية من نقص المصادر والاعتمادات المالية فيما يخص تطبيقات الحكومة الالكترونية، ولعل المفارقة الغريبة هو عدم التوازن بين مختلف القطاعات ولكن الميزة الأساسية هو ما تتوفر عليه الوزارات المالية من موارد مالية لتكنولوجيا المعلومات والاتصال، الأمر الذي مكنها من الوصول الكثير منها إلى مرحلة إجراء التعاملات على الانترنت On-line transactional service [1].

ثانيا: المقارنة الجغرافية:

يعد العامل الجغرافي عاملا أساسيا في تطور الحكومة الالكترونية، ويتضح تحديدا عند المقارنة بين الدول المتقدمة والدول النامية، لذا فان العديد من الدول النامية والتي حققت تقدم في مجال الحكومة الالكترونية هي كيانات صغيرة جغرافيا (استونيا: المركز13 عالميا، سنغافورة: المركز23 عالميا، الإمارات العربية المتحدة: المركز32 عالميا، ماليزيا: المركز34 عالميا، قطر...)، كما تتميز ككيانات صغيرة من حيث الكثافة السكانية:كالإمارات العربية المتحدة، البحرين، قطر، ماليزيا.

ثالثا: الاختلافات بناءا على منظومة الحكم والحكم الجيد:

تعرض تكنولوجيا المعلومات والاتصالات إمكانيات كبيرة للمساعدة في تحقيق أهداف الحكم الجيد في الدول النامية[2]، فلقد استعملت الهيئات والمرافق الحكومية، الحكومة الإلكترونية كأداة تمكنها من التقدم من خلال جدول أعمال الإصلاح المالي والمحاسبي، وشفافية، ومكافحة الفساد، تخفيض الفقر، وتوزيع وتفويض السلطات، ولكن من خلال بعض النماذج فإنه يمكن ملاحظة عدم استغلال الإمكانيات بشكل كبير حتى الآن، وبالتالي لابد من توسيع مجال ورقعة الحكومة الإلكترونية من أجل خلق تأثير اقتصادي واجتماعي أوسع في الدول النامية، حيث ينبغي لهذه المبادرات أن تكون مصحوبة

(1) _ **Ibid**, P.58.
(2) _ **Ibid**, P.08.

بالمجز بين مبادرات الحكم الجيد الأخرى المكملة للحكومة الإلكترونية، وضبطها ضمن السياقات المؤسساتية المحددة لها[1].

قبل عقود مضت تناول المنظرين وعلماء السياسة تصنيف أنظمة الحكم وفقا لمعايير مختلفة كالتي يعتقد بها أنها أنظمة تسلطية، ديكتاتورية؛ ديمقراطية، غير ديمقراطية؛ شمولية، اشتراكية...والتي ظلت إلى أمد بعيد منطلقا للتحليل عند تناول الديمقراطيات في العالم المتقدم أو النامي.

لكن في الوقت المعاصر يلاحظ غياب مثل هذه التصنيفات، حيث يعتقد العديد من الباحثين أنها لم تعد مفيدة في الوقت الحاضر، وفي المقابل ظهر مفهوم الحكم الجيد كأحد أهم المفاهيم الممكن توظيفها كآلية لتقسيم الدول وفقا لمؤشرات معيارية مختلفة، وتعد الحكومة الالكترونية كأحد الدلالات في صلب الحكم الجيد لما تحمله الكلمة من دلالات التطور والتقدم أو التخلف.

على مستوى العالم المتقدم، فعند الإشارة إلى إمكانية الحكومة الالكترونية التحويلية ضمن القطاع العام، فأن الأجندة هي بدرجة اقل غالبا ما تتناول تغيير طبيعة الديمقراطية، وبصفة أكثر فهي حول تحسين أعمال الحكومة عن طريق تحسين علاقات الزبون better customer relations. وذلك ملاحظ بشكل كرونولوجي chronologically وشامل، ويمثل ذلك مظهر الحكومة الالكترونية في العقد الأول في العديد من أجزاء العالم؛ خاصة على المستوى الوطني، وقد تسابقت الحكومات- في اغلب الأحيان مع بعضها البعض- لتطوير أرضيات على الخط (online platform) في تقديم الخدمات[2]، ومن اجل جعل الحكومة الالكترونية أمر واقعي تطلب منها إعادة تصميم العمليات الداخلية للحكومة، وإعادة تصميم أنظمة اشتغال القطاع العام بشكل واسع.

ومن خلال ما سبق فقد تم ذلك بشكل غير ظاهر أو مخفي عن الشعب invisible to the General public، وذلك بشكل متسق مع عقلية الخدمة الحكومية الأكثر كفاءة، تقديم عروض لخدمات أكثر تكامل وسهولة، ومع عقلية مركزة على خصائص الشعب كشيء يتميز بعدم الاكتراث وغير متسامح مع الحدود القضائية jurisdictional boundaries (إما ضمن أو بين الحكومات) وأكثر قلقا من حصيلة المخرجات(outcomes)، ويلاحظ بشكل ثابت مقارنة منظمات القطاع العام وقياسها من حيث الممارسات بإصلاحات القطاع الخاص في طريقة استغلالها ضمن حدود الأسواق الالكترونية (market place electronic)[3].

---

(1) _ Heeks, R. B, « **understanding E-government for development, i-government** », paper N1 institute for development policy and management, university Manchester, http://www.all academic.com//meta/p_mla_apa_research_citation/2/6/9/0/1/pages269019/p269019-2.php, Page Web consultée le: 12/04/2008, P. 02.
(2) _ **Ibid**, P.114
(3) _ **Idem**.

ولعل التطور الزمني في توجيه الحكومة الالكترونية يشكل بصفة كبيرة عدم ملائمة إصلاحات الديمقراطية الالكترونية مع خطط الحكومة الالكترونية في الأمم المتقدمة، ليس فقط في غياب جهاز تنظيمي واضح لمواجهة مثل هذه القضايا، على مستوى الحكومة، لكن في العديد من البلدان أين السياسيين غير متأكدين ومقاومين في اغلب الأحيان بشأن إصلاحات الديمقراطية كنتائج[1]، وعلى النقيض من ذلك، فان بؤرة الحكومة الالكترونية في الدول النامية كانت مركزة بشكل أساسي كقوة فعالة ورافعة في صلب التغلب على الحكم التقليدي؛ بشكل خاص، غياب الإنتاج، الفساد المفرط، وضعف المسؤولية بالنسبة للقوميات كنتيجة[2]، حيث تؤكد العديد من أجندات الحكومة الالكترونية للدول النامية صحة ذلك، وهو ارتباط الحكومة الالكترونية بالشفافية، المساءلة، مكافحة الفساد التي ستشكل أهم ركائز الحكم الجيد.

فمن خلال ما اشرنا إليه سابقا، فان هذا المدخل يمثل جهودا واضحة المعالم في العديد من البلدان، مثل الهند أين شكل عنصر الشفافية، والفساد، والفقر، تأثيرا مقلقا طبقا للعديد من الملاحظين[3]، فالانقسام حمل الكثير من الدول النامية على الأخذ بجدية فرض إصلاحات محلية مرتبطة بالحكم الالكتروني، الحكومة الالكترونية، والديمقراطية الالكترونية[4].

رابعا: المنافسة والتواجد العالمي كإطار للمقارنة:

تتجه الكثير من الدراسات إلى الاتجاه بالحكومة الالكترونية كمشروع عالمي E-government as A global project، خاصة من طرف الأمم المتحدة، وهي حقيقة وواقع، إذا أمعنا النظر في التشابك الاقتصادي العالمي وحضور الأسواق العابرة للحدود، الأمر الذي يجعل الدول النامية أمام تحدي فعلي يتمثل في إعداد حكومات الكترونية جيدة لمواجهة مثل هذه التحديات، ولكن على مستوى الواقع، بين طموحات مختلف الفاعلين كالأمم المتحدة وواقع الدول النامية فرق شاسع نتيجة تفاوت وفوارق كبيرة في واقع هذه الدول النامية، لذا يمكن اعتبار ذلك كعامل أساسي للمقارنة، نتيجة هذه العوامل بشكل خاص في وجود حكومات الكترونية على مستوى الدول النامية عاجزة عن مواكبة مثل هذه التحديات الاقتصادية، كالتجارة الالكترونية العالمية، والتسويق الالكتروني العالمي، لذا يلاحظ من مختلف الدراسات نسب مساهمة ضئيلة إذا ما قورنت بالدول المتقدمة، فبعد عقدين من ظهور الانترنت لا تزال معظم الدول بعيدة كل البعد عن المستوى العالمي على حد تعبير احد الكتاب[5]:

(1) _ **Idem**.
(2) _ **Idem**.
(3) _ Subhash Bhatnagar, , « **building trust though E-government: leadership and managerial issues** », ahmedabed:. Indian institute of management, www.iimahademet.in /su bhash/pdfs/chrid, Page Web consultée le: 02/09/2008, P. 05
(4) _ UN, (2008), global E-government survey**, Op Cit**, P. 115.
(5) _ Ralanan A, (2006), **« access to global information – A case of Digital divide in Bangladesh »** Northem university Bangladesh: library and information divion=

_ موجة ترددات الانترنت (bandwidth)، في إفريقيا يساوي لما هو عليه الأمر في مدينة ساو باولو بالبرازيل.

_ موجة الانترنيت الكلية- إجمالا- في أمريكا اللاتينية مساوي لمدينة سيول في جمهورية كوريا

_ كنسبة حصيلة شهرية، الدخول للانترنت في الولايات المتحدة الأمريكية ارخص 250 مرة من النيبال، و50 مرة ارخص من سيريلانك.

_ معدل استعمال الانترنت في الولايات المتحدة الأمريكية يقدر ب54% مقارنة بمعدل6,7% على المستوى العالمي ، ويقدر في شبه القارة الهندية بنسبة 0,4%.

بالإضافة إلى ذلك نشير لجهود الإصلاح العالمي في إطار الحكومة الالكترونية التي تشكل تقارب عالمي في إطار تعميم السياسة الأمنية على المستوى العالمي، حيث يلاحظ ربط جهود الدعم والإصلاح من طرف العالم المتقدم على مستوى العالم النامي بالأمن، ونتيجة لظاهرة الإرهاب فقد تم تغيير العلاقة بين العالميين على أساس أن تصدير الديمقراطية، والمساواة مرهون بثورة الأمن- بشكل جزئي على مستوى التكنولوجيا حيث ارتبط جدول أعمال المساعدات الفنية، المالية...بضرورة توفر قدر معين من الأمن.

وبصفة عامة فالبؤرة المتحولة أعادت تشكيل حقيقة الحكم العالمي، فالإحساس لحاجة تعديل السياسات الأمنية كان قلب اهتمام المنظمات العالمية كالأمم المتحدة كإطار للتطوير العالمي وكقاعدة لكل إصلاح وتقوية[1]، الأمر الذي انعكس على أداء الحكومات الالكترونية للدول النامية، بل يكاد يشكل عنصرا فاعلا، اثر على مظهر هذه الحكومات الالكترونية في العالم النامي كعناصر نامية- فتية، والعالم المتقدم كتجارب ذات عراقة ومتانة، حيث تم في السنوات الأخيرة- منذ 11 سبتمبر- توجيه الأجندة العالمية للحكومة الالكترونية وفق ما يتماشى مع مكافحة الإرهاب - المعلوماتي- وقد تم وفقا لذلك التغيير في الكثير من أشكال التعاون والتقارب بحجة خطر الإرهاب المعلوماتي.

وعلى هذا الأساس يشير تقرير الحكومة الالكترونية لسنة 2008 الصادر عن الأمم المتحدة، إلى انه من أجل عمل فعال ومؤثر من خلال تنسيق عالمي خلال للاشتراك في نظام الحكم، فانه يتطلب مستويات شرعية سياسية، ودرجة قابلة للمعالجة الإجرائية تكنولوجيا التي يتم تطبيقها بين كل البلدان والثقافات، حيث يتم تطبيقها كضمان، فمثل هذه القضايا احتمال لتحديد مجموعة صاعدة من الروابط بين الدول المتطورة والدول النامية والدرجة التي تتطور من خلالها الحكومة الالكترونية، أوليًا كمشروع للحكومة المفتوحة، والأكثر ديمقراطية، وحكم لما فوق الحدود الوطنية[2]، وهو أمر يشكل في حد ذاته تحدي للحكومات الالكترونية في الدول النامية، داخليًا وخارجيًا.

=http://www.iatul.org/doclibrary/public/Conf_Proceedings/2007/Rahman_A_full.pdf, Page Web consultée le: 12/04/2008, P.13.

(1) _ **Ibid**, P. 115.

(2) _ **Ibid**, P. 116.

فعلى المستوى الخارجي ينبغي مواجهة مثل هذه التحديات الناتجة عن ضرورة مسايرة الاتجاه العالمي نحو العولمة وما ينجر عنه من انعكاسات اقتصادية، سياسية، اجتماعية، وعلى المستوى الداخلي ضرورة الوقوف على الحاجات الاقتصادية، الاجتماعية، والسياسية، للمجتمعات، وقد أدى ذلك إلى موقف عام على مستوى الدول النامية بصفة عامة وهو: **الاتصاف بالحذر الشديد في سلوك وأداء الحكومة الالكترونية والخوف الغير مبرر من هاجس الأمن المعلوماتي وما ينجر عنه من تبعات سلبية على الحكومة الالكترونية والدولة بصفة عامة.**

خامسا: المقارنة بناءا على الإستراتيجية والتوجه العام:

تعتبر الإستراتيجية عنصرا فاعلا في الحكومة الالكترونية، وتجسد مدى فاعلية الخطوات المستقبلية للحكومة الالكترونية، التي تؤكد مدى الفاعلية والكفاءة في تجسيدها على ارض الواقع، لذا فان دراسة الحكومة الالكترونية بناءا على إستراتيجيتها يحدد مدى ترسيم الأهداف والخطط على مستوى كافة القطاعات، ومدى تلاحم وتكاثف الجهود في سبر مستقبل واعد، وعلى هذا الأساس تقدم مقارنة الحكومة الالكترونية بناءا على الاستراتيجيات أهداف مهمة، أهمها السياق المحلي والعالمي لهذه الإستراتيجية، وثانيا السياق القطاعي على مستوي الدولة ذاتها، وثالثا العناصر والفاعلين الأساسيين في سياسة الحكومة الالكترونية.

وعلى سبيل المثال تشير الدراسة التي مست تحليل ومقارنة ثلاثون إستراتيجية حكومة الكترونية في جميع أنحاء العالم، حيث مكنها من الوقوف على بعض العناصر المشتركة، فبناءا على الجانب الشكلي لهذه الاستراتيجيات فأن أغلب هذه الوثائق جاءت على النحو الأتي: تركيب مشترك بين كل الوثائق، حيث تحتوي كل الاستراتيجيات على كافة الأقسام التالية: قسم تمهيدي، يحتوى على السياق الحالي للدولة والرؤية، وقسم الأولويات والأهداف الذي يصف ما سيكون تحت مظلة الإستراتيجية من أجل تطبيق الحكومة الالكترونية، وقسم القياس والتقييم، الذي يطور هياكل للتقييم عبر مؤشرات رئيسية للحكومة الالكترونية، وقسم الاستمرارية –المتابعة– الذي يهدف لضمان تطبيق إستراتيجية الحكومة الالكترونية بتقديم المنافع بعد تاريخ انتهاء الإستراتيجية[1].

أما بالنسبة لأهداف الحكومة الالكترونية فقد أشارت الدراسة من خلال تحليل وثائق الاستراتيجيات، إلى تحديد 29 أولوية متبعة وأكثر تداولا، ولعل واحدة من الأولويات الأكثر أتباعا هي الوصول إلى تنصيب نقطة وصول وحيدة (البوابات) من اجل تقديم الخدمات الالكترونية، وتحسين مهارات التعامل مع تكنولوجيا المعلومات والاتصال بالنسبة لكل من المستخدمين المدنيين والمجتمع، والتقليل العام المتداول الذي يعود إلى تجنب المعوقات الخارجية التي يمكن أن تثقل التقدم الأخر،

([1]) _ Konstantions parisopoulos, et all, « **Comparing eGovernment** », http://siteresources .worldba nk.org /KFDLP/Resources/461197- 1170257103854/Analyzingand.pdf, Page Web consultée le: 12/06/2008, P. 08.

المرونة في انجاز الأهداف، الاصطفاف نحو إستراتيجية الحكومة الالكترونية الأوروبية التي هي هدف دول أعضاء الاتحاد الأوروبي، ومن جهة ثانية، تشير الدراسة إلى تنوع الأهداف والأولويات، وتأثيرها بالسياق الدولي والمكان الوطني[1].

أخيرا ولعل البؤرة الرئيسية هو انتقال الكثير من الاستراتيجيات من التدبير على الخط للخدمات One-line provision of services إلى التحول إلى خدمات التي تركز على مبدآ العمليات المرتكزة على المواطن Citizen-centric process، ومع ذلك فان الميزة الرئيسة لاستراتيجيات الحكومة الالكترونية هي محاولة إعادة ربط الشعب بالوكالات الحكومية، ففي الوقت الذي يتميز بانخفاض المشاركة الانتخابية التي تعتبر معضلة الكثير من دول العالم واللامبالاة المتزايدة بشأن السياسات، فذلك لربما يمثل دهشة تلك الجهود الضئيلة التي لم توجه إلى التفاعل بين المواطن والحكومة، الموظفين الحكوميين، السياسيين الفرديين، لذا من الضروري مشاركة المواطن في كل مراحل إستراتيجية الحكومة الالكترونية، من مرحلة صياغتها إلى تطبيقها وتقييمها حيث تعتبر التغذية الاسترجاعية ذات أهمية قيمية؛ وتبقى محاولات العالم الثالث عبارة محاولات فردية تفتقر للبعد الاستراتيجي[2].

---

(1) _ **Idem**.
(2) _ **Ibid**, P. 09

خلاصة الفصل الثالث:

لقد أطلعتنا مختلف التجارب في ميدان الحكومة الالكترونية في العالمين المتقدم والنامي إلى أهمية الحكومة الالكترونية كإستراتيجية لا خيار عنها في ظل العولمة التكنولوجية، وفي نفس الوقت يلاحظ تعثر في كثير من التجارب خاصة في العالم النامي، كما يشاهد تقدما ملحوظا في بعض تجارب الدول النامية، ولكن تحتاج الكثير منها إلى كفاح جاد عن طريق رصد كافة مقومات النجاح، ويعتبر تعزيز مقومات الحكم الجيد كمفتاح لتعزيز أداء الحكومة الالكترونية.

وفي المقابل يعد النهوض بالحكومة الالكترونية أداة مهمة لتحسين مستويات الديمقراطية والحكم الجيد، ولقد دلت مختلف التجارب ارتقاء الحكومة الالكترونية كآلية للحكم الجيد، ولكن يلاحظ تباين في مستوى الإمكانيات، حيث تعاني معظم دول العالم النامي من عدم الاستقرار السياسي، الفقر، الجهل، والأمية... وهذا ما انعكس سلبا على أداء الحكومة الالكترونية.

الخاتمة

الخـــــاتمة:

من خلال فصول البحث والدراسة يتضح بأن ثورة تكنولوجيا المعلومات والاتصال أضحت سمة التحول العالمي ومفتاحا للتغيير الاقتصادي والإداري والسياسي والاجتماعي –عالميا وإقليميا– ولقد أدت الثورة التكنولوجية بكافة أشكالها إلى تحييد للكثير من الممارسات وعلى كافة الأصعدة، وببروز أشكال وأبنية كفيلة بالاهتمام والدراسة.

ففي خضم التطورات العالمية الحاصلة وثورة العولمة نتيجة تكنولوجيا المعلومات والاتصال أضحى العالم يوما بعد يوم يسير نحو ممارسات أكثر تعقيدا نتيجة هذه الثورة، ووفقا لذلك اشتدت حيرة المفكرين لتفسير هذه التطورات والممارسات كالحكومة الالكترونية، ومختلف المفاهيم المرتبطة بثورة تكنولوجيا المعلومات والاتصال.

وانطلاقا من ذلك يتأكد يوما بعد يوم حرص دول العالم على ضرورة مسايرة مختلف التطورات التي أفرزتها تكنولوجيا المعلومات والاتصال، والتي مست كافة مناحي الحياة الاقتصادية والاجتماعية والسياسية والإدارية والتغيير في قواعد العمل وفي النماذج والأنساق السياسات الداخلية للدول وفقا لمتطلبات العولمة، ولمختلف الإرهاصات الناتجة عن تلك التفاعلات.

لذا ومن خلال فصول البحث يتضح أهمية تناول بالدراسة والتحليل لمختلف التحولات الاقتصادية، والسياسية، والإدارية، والاجتماعية؛ التي أفرزتها الثورة التكنولوجية، وقد تناولنا من خلال هذه الدراسة لواحدة من التحولات في السنوات الأخيرة. والتي طرأت على الجهاز الإداري–السياسي للدولة، وهو ما يوصف بالحكومة الالكترونية.

ومن هذا المنطلق ومحاولة منا في فهم تجليات مفهوم الحكومة الالكترونية ومعطياتها فقد تناولنا بالتحليل من خلال طرح الإشكالية العامة من خلال ثلاث فصول للإشارة لمفهوم الحكومة الالكترونية، حيث تناولنا بداية كفصل أول محاولة فهم الحكومة الالكترونية كظاهرة خلال سنوات التسعينيات، تحمل العديد من المتغيرات والدلالات، وقد تم التركيز بصفة أساسية على موضعة الحكومة الالكترونية ضمن سياق مجتمع المعلومات، ومحاولة اكتشاف الحكومة الالكترونية كظاهرة في سياق العولمة، ومن ثم تعريفها، والإشارة لأهم متطلباتها واستراتجياتها...

أما في الفصل الثاني فقد تناولنا من خلاله الحكومة الالكترونية كآلية للحكم الجيد واهم الدعامات والمفاهيم المتصلة بالحكومة الالكترونية، حيث يعد الحكم الجيد أحد أهم الاهتمامات العالمية في الوقت الحاضر، والذي يربطه الباحثين بالعديد من الممارسات الهادفة لمزيد من الشفافية والفعالية والكفاءة للجهاز الإداري –السياسي للدولة وتعتبر الحكومة الالكترونية كمفتاح لتعميق هذه الممارسات. ووفقا لذلك ينضوي تحت ذلك العديد من الممارسات جديرة بالاهتمام والمعالجة، ومن أجل ذلك فقد

تناولنا المفاهيم التي تقع بين الحكومة الالكترونية والحكم الجيد كالديمقراطية الالكترونية، الإدارة الالكترونية، إدارة المعرفة...

أما الفصل الثالث فقد كان عبارة عن دراسة حالة الحكومة الالكترونية بناءا على مقارنة العالم المتقدم بالعالم النامي، وذلك سعيا منا في الوصول إلى إجابة لاشكاليتنا العامة والمتمثلة في مدى توفيق كلا من العالم المتقدم والنامي في الوصول بالحكومة الالكترونية إلى الحكم الجيد. وقد تم التوصل إلى جملة من النتائج سنأتي على ذكرها من خلال ما يلي:

أ- النتائج:

فمن خلال مناقشة عناصر الدراسة بداية من مفهوم والمفاهيم المتصلة بالحكومة الالكترونية ودراسات الحالة، فقد تم التوصل إلى النتائج التالية:

1⇦ من خلال دراسة مفهوم الحكومة فقد تبين لنا أن الحكومة الالكترونية ليست مجرد تحويل للخدمات بطريقة الكترونية والعمل إلى نظام الكتروني: بل هي عبارة عن ظاهرة معقدة ذات عناصر متشابكة تتداخل فيها السياسة، المجتمع، الاقتصاد، والإدارة؛ وبالتالي فالحكومة الالكترونية هي تغيير مستمر في الكثير من السلوكيات الإدارية، الاجتماعية، السياسية، والاقتصادية، وفي مختلف التعاملات نتيجة لتكنولوجيا المعلومات والاتصال؛ داخل الدولة وخارجها، ولا تشكل الوسائل التكنولوجية إلا جزءا بسيطا من هذه المتغيرات؛ وبالتالي هي طرح لتجاوز الأساليب التقليدية للحكومة وفقا لهذه المتغيرات، عن طريق بناء انموذج اجتماعي- تكنولوجي- حكومي في التفاعل على كافة المستويات؛(وهذا ما يؤكد صحة الفرضية الجزئية الأولى)؛ إلا أنه:

2⇦ هناك اختلاف كبير في إدراك مفهوم الحكومة الالكترونية على مستوى الدول النامية والمتقدمة ومن خلال البحث والدراسة في مختلف الحالات تتبين لنا أن مفهوم الحكومة الالكترونية على مستوى الدول النامية يرتبط بالبدايات الأولى لظهوره خاصة من حيث الممارسة ولا ينسجم بشكل كلي مع مختلف التطورات السريعة لتكنولوجيات المعلومات والاتصال، حيث يرد مفهوم الحكومة الالكترونية في الدول النامية في إطار سياسات قطاعية محدودة الأهداف ويتصف المفهوم بالصفة التقنية – الفنية. أما على مستوى الدول المتقدمة فانه يحمل مفهوم الحكومة الالكترونية صفة التعقد والتحول العميق ويشكل المفهوم ظاهرة في كافة الأشكال التي تتصل بمنظومة الحكم الاقتصادية، والسياسية، والاجتماعية؛ وقد بدأ هذا المفهوم بالإصلاحات التي استهدفت معظم الدول منذ بداية التسعينيات، والتي كانت توصف وقتئذ بالإدارة العامة الجديدة وكامتداد لمرحلة السبعينيات والثمانينات؛(وهذا ما يؤكد صحة الفرضية الجزئية الثالثة). ولذا:

3⇦ يعد مفهوم الحكومة الالكترونية من المفاهيم الحديثة النشأة على مستوى العالم المتقدم والنامي وهناك تزايد مستمر في أعداد الدول المتجهة من حيث السياسات إلى الحكومة الالكترونية ولكن لم تصل كافة الدول حتى المتقدمة إلى الصيغة الكاملة للحكومة الالكترونية أو الحكم الالكتروني.

4 ⇦ إن الحكومة الالكترونية ليست بديلا للإدارة الجيدة والحكم الجيد وإنما وسيلة لدعم الأداء الإداري، والسياسي، والاقتصادي، والاجتماعي للدولة.

5 ⇦ تعد الحكومة الالكترونية وطيدة الصلة بالحكم الجيد وتعتبر كدعامة أساسية لدعم الحكم الجيد؛ إلا أنه لا ينبغي التفريط في مسألة تطبيق الممارسات المتصلة بالحكم الجيد قبل الحكومة الالكترونية، وتأتي فيما بعد كآلية لدعم الحكم الجيد من حيث الشفافية، والمساواة، والكفاءة والفاعلية، والمساءلة، والقضاء على الفساد، بكافة أشكاله واللامركزية...

6 ⇦ لقد دل البحث في حالات العالم المتقدم والنامي زيادة ارتباط الحكومة الالكترونية كآلية وكدعامة للحكم الجيد، ولكن من حيث الممارسة تبقى الكثير من ممارسات العالم النامي بعيدة عن طموحات الحكم الجيد رغم التصاقها بأهداف مكافحة للفساد والشفافية واللامركزية والكفاءة والفاعلية... ؛(وهذا ما يؤكد صحة الفرضية الجزئية الأولى).

7 ⇦ من خلال المقارنة بين العالم النامي والمتقدم يتضح أن هناك عوامل تتحكم في مسار الحكومة الالكترونية؛ ومن أهم هذه العوامل: العوامل الجغرافية، السياسية، الاجتماعية، الثقافية، والاقتصادية. لذا تحتاج مشاريع الحكومة الالكترونية إلى دراسة متأنية لكافة العوامل السابقة من أجل نجاحها، وان أي خلل في أحد العوامل السابقة يؤدي إلى فشل في الوصول إلى أهداف الحكومة الالكترونية؛ (وهذا ما يؤكد صحة الفرضية الجزئية الرابعة).

9 ⇦ إن هناك ارتباطا وثيق الصلة بين الحكومة الالكترونية وبالإضافة إلى المفاهيم التي أفرزتها ثورة تكنولوجيا المعلومات والاتصال، وان نجاح الحكومة الالكترونية رهين بتوفير الدعامات الأساسية كالتجارة الالكترونية والديمقراطية الالكترونية والإدارة الالكترونية، وإدارة المعرفة والمنظمات الافتراضية...(وهذا ما يؤكد صحة الفرضية الجزئية الثانية)، وقد تأكد من خلال الدراسة في حالات العالم المتقدم والنامي أن هناك تفاوت في إدراك التكامل بين مشاريع الحكومة الالكترونية ومختلف الممارسات المتصلة بها، حيث تعاني دول العالم النامي من عجز في إدراك آليات التجارة الالكترونية وبدرجة أقل الديمقراطية الالكترونية...

10 ⇦ أن هناك ضعف على مستوى الدول النامية من حيث الإطار التشريعي والبنية التحتية والتقنية، وبالإضافة إلى المقومات التنظيمية كضعف في الكادر البشري الذي لا ينسجم مع متطلبات الحكومة الالكترونية، ناهيك عن الممانعة التي قد نجدها لدى الكثير من القيادات الإدارية لمثل مشاريع الحكومة الالكترونية.

11 ⇦ غياب السياسات المتكاملة في إطار مشاريع الحكومة الالكترونية على مستوى الدول النامية، وتظهر كاهتمام خاص بوزارة التكنولوجيات والاتصال أو المهتمة بتكنولوجيا المعلومات والاتصال – وفي اعتقادنا– أن الحكومة الالكترونية مشروع يجب أن ينخرط فيه كافة الشركاء وخاصة القطاع الخاص والدولة والمجتمع

المدني وكافة القطاعات الحيوية في الدولة؛ كقطاع التعليم العالي، القطاع المالي، التجارة، الصناعة، التكوين المهني، على أن يتحمل كل قطاع جزءا من المسؤولية تجاه الحكومة الالكترونية.

12 ⇦ لا تزال معظم الدول النامية بعيدة كل البعد عن المستوى العالمي في مستويات الربط والاتصال نتيجة لضعف البنية التحتية والإمكانات التقنية والفنية والانترنت والفجوة الرقمية؛ والاعتماد في كثير من الأحيان على إمكانات الأجيال البدائية (التكنولوجية العتيقة)، كوسائل تعد لدى الكثير من الدول المتقدمة عديمة الفائدة والجدوى.

13 ⇦ تعاني الكثير من الدول النامية من غياب الرؤية الإستراتيجية لمشاريع الحكومة الالكترونية وافتقار القيادات السياسية لأهمية الحكومة الالكترونية كرافعة وطريق نحو الحكم الجيد، والتقدم الاقتصادي، الاجتماعي، والسياسي.

14 ⇦ وعليه يتخذ مفهوم الحكومة الالكترونية العديد من الأبعاد السياسية، الإدارية، الاقتصادية، والاجتماعية، انطلاقا من توظيف الحكومة الالكترونية كآلية لتحقيق مجموعة من الأهداف المختلفة. ويلاحظ انطلاقا من توجه البلدان لتحقيق أهداف الحكم الجيد، أن هناك تباينا واختلافا بين الدول النامية والمتقدمة في بلوغ ذلك، نتيجة لمجموعة من العوامل المختلفة...(وهذا ما يؤكد صحة الفرضية العامة).

ب_ ***التوصيات:***

وعلى هذا الأساس يوصي الطالب بما يلي:

1 ⇨ انطلاقا من كون الحكومة الالكترونية كضرورة ملحة في ظل الظروف والمتغيرات العالمية وبفعل العولمة، فعلى الدول النامية مواجهة ذلك برصد كافة الإمكانات المادية والبشرية لإنجاح مشاريع الحكومة الالكترونية ويحتاج ذلك إلى؛

2 ⇨ تضافر وتكاثف وتنسيق لجهود الحكومة الالكترونية بين كافة قطاعات الدولة وارتباطا بالمصلحة العامة للمجتمع والدولة بصفة عامة. **ويستفاد من خلال هذا البحث بالنسبة للجزائر:**

3 ⇨ ضرورة تفعيل برامج دراسية عن الحكومة الالكترونية، ومقياس يدرس خاصة لطلبة الإدارة العامة والعلوم السياسية، وإعداد برامج تعليمية لموظفي الإدارة الحكومية وذلك من أجل نشر ثقافة الحكومة الالكترونية كإستراتيجية لا خيار عنها، وكتوجه مستقبلي تفرضه التحديات التكنولوجية الراهنة على المستوى العالمي، وضرورة حرص القطاع الخاص للاستجابة لضرورات الانسجام مع كافة متطلبات الحكومة الالكترونية والتعاون التام مع القطاع العام من أجل إنجاح الحكومة الالكترونية.

4 ⇨ ضرورة إنشاء هيئة عليا على أعلى المراجع تتولى مهمة السهر على التخطيط الاستراتيجي للحكومة الالكترونية في الجزائر ومهمة التنسيق بين الهيئات والوزارات؛ خاصة وزارة التعليم العالي والبحث العلمي، ووزارة الداخلية والجماعات المحلية، ووزارة المالية... ومختلف شركاء القطاع الخاص، خاصة متعاملي الهاتف النقال، وذلك بالعمل على التعاون الجاد من اجل إنجاح الحكومة الالكترونية.

5 ⇨ إرساء ثقافة مؤسساتية داخل المنظمات الحكومية عن طريق استحداث برامج تعليمية فيما يخص التكنولوجيات الجديدة في مجال المعلومات والاتصال، وإعداد الكوادر البشرية القادرة على الإيفاء بمتطلبات الحكومة الالكترونية.

6 ⇨ ضرورة الاعتناء بمقومات الحكم الجيد على كافة المستويات الاقتصادية، والاجتماعية، والسياسية والإدارية كمقومات أساسية لتحسين معيشة الفرد، وتعتبر الحكومة الالكترونية ضمن ذلك كآلية رئيسة لتعزيز مختلف مقومات الحكم الجيد السابقة.

7 ⇨ ضرورة إجراء دراسة شاملة لمقومات الحكومة الالكترونية في الجزائر بشريا، وماليا، واجتماعيا...

8 ⇨ ضرورة تخصيص جوائز سنوية في الجزائر عن الأداء المتميز في الأداء الحكومي للحكومة الالكترونية، وفي القطاع الخاص، وبالنسبة للمخترعين أصحاب براعة الاختراع في ميدان الحكومة الالكترونية.

9 ⇨ وفي الأخير يوصي الباحث بالدراسات الآتية يرى أنها جديرة بالدراسة مستقبلا:

- الحكومة الالكترونية في الجزائر: دراسة في المعوقات والفرص.
- دراسات ميدانية لواقع استجابة المؤسسات الجزائرية لآليات الحكومة الالكترونية.
- دراسات ميدانية لقياس مدى استيعاب الموظفين الحكوميين لمفاهيم الحكومة الالكترونية (دراسات حالة).

قائمة المصادر والمراجع

قائمـــة المـــراجع:

أولا: الكتب:

ا_ بالعربية:

1_ أبو مغايض (يحي محمد علي)، **الحكومة الالكترونية ثورة على العمل الإداري التقليدي.** الرياض: مكتبة الملك فهد الوطنية، 2003.

2_ الطعامنة (محمد) والعلوش (طارق)، **الحكومة الالكترونية وتطبيقاتها في الوطن العربي.** القاهرة: المنظمة العربية للتنمية الإدارية، .2004

3_ ألفين وهايدى توفلر، **إنشاء حضارة جديدة: سياسة الموجة الثالثة.**ت: حافظ الجمالي، القاهرة: من منشورات اتحاد الكتاب العرب،1998.

4_ بدر (احمد)، **الفلسفة والتنظير في علم المعلومات والمكتبات.** القاهرة: دار غريب للطباعة والنشر،.2002

5_ بدران (عباس)، **الحكومة الالكترونية من الإستراتيجية إلى التطبيق.** ط:1 لبنان:المؤسسة العربية للدراسات وللنشر.

6_ بيومي حجازي (عبد الفتاح)، **النظام القانوني لحماية الحكومة الالكترونية.** ط:1، الكتاب الثاني، الإسكندرية: دار الفكر الجامعي، 2003.

7_ حامد سوادي (عطية)، **تأثيرات الحاسب الآلي على التنظيم والسلوك في المنظمة** و**الإدارة العامة.** الرياض: معهد الإدارة العامة، د ت.

8_ حجاج (قاسم)، **العالمية والعولمة: نحو عالمية تعددية وعولمة إنسانية.** ط:01، الجزائر: جمعية التراث غرداية 2003.

9_ ياسين (السيد)، **المعلوماتية وحضارة العولمة: رؤية نقدية عربية.** مصر:دار نهضة مصر للطباعة والنشر والتوزيع، .2001

10_ محمد يونس (عمر)، **المجتمع المعلوماتي والحكومة الالكترونية:مقدمة إلى العالم الافتراضي.** الإسكندرية: دار الفكر الجامعي، .2003

11_ مصطفى عليان (ربحي)، **مجتمع المعلومات والواقع العربي**، ط:1 عمان: دار حرير للطباعة والنشر، 2001.

12_ ساعاتي (أمين)، **إعادة اختراع الحكومة:الثورة الإدارية في القرن الواحد والعشرين**. ط:1، القاهرة: دار الفكر الجامعي، 1999.

13_ عبد الكريم الكايد (زهير)، **المفهوم المعاصر للإدارة المجتمعية**. القاهرة: المنظمة العربية للتنمية الإدارية، 2002.

14_ عبد الرزاق السالمي (علاء)، **نظم إدارة المعلومات**. القاهرة: المنظمة العربية للتنمية الإدارية- بحوث ودراسات، 376، 2003.

15_ عبد الرحمان (توفيق)، **الإدارة الالكترونية**. القاهرة: سلسلة إصدار بميك، العدد 15، 2003.

16_ عبد الغفار رشاد القصبي، **الرأي العام والتحول الديمقراطي**. ط01، القاهرة:مكتبة الآداب، 2004.

17_ عبود نجم (نجم)، **الإدارة الالكترونية: الإستراتيجية والوظائف والمشكلات**. السعودية: دار المريخ للنشر، 2004.

18_ رستون (والتر.ب)، **كيف تحول ثورة المعلومات عالمنا المعاصر**. ت:سمير عزت نصار، جورج خوري، عمان: دار النسر للنشر والتوزيع، 1994.

19_ غالب ياسين (سعد)، **الإدارة الالكترونية وأفاق تطبيقاتها العربية**. المملكة العربية السعودية: مركز البحوث، معهد الإدارة العامة، 2005.

ب_ بالاجنبية:

1_ Taps Cott, D. **the digital economy**. (New York :McGraw hill), 1996.

ثانيا: القواميس:

01- Cuatin Gregory G.. «E-government» Encyclopedia of political communication, E-governance» – April 2007, http://www.usc.edu/schools/sppd/bedrosian/private/docs/encyclopedia _of _political_communications.pdf , Page Web consultée le: 01/03/2008

ثالثا: المجلات والمقالات:

1_ المجـــــــــلات:

ا_ بالعربية:

1_ حجاج، قاسم. "**التنشئة السياسية في الجزائر في ظل العولمة**". مجلة الباحث، العدد الثاني، جامعة ورقلة، 2003.

2_ مجلة الكومبيوتر والاتصالات والالكترونيات، (العدد 22)، السنة 04، الإمارات العربية المتحدة، 2003.

3_ محمود الطعامنة، محمد. سمير، عبد الوهاب. "**الحكم المحلي في الوطن العربي والإدارة المحلية واتجاهات التطوير**". القاهرة: المنظمة العربية للتنمية الإدارية، بحوث ودراسات، 401، 2005.

4_ عبد الحفيظ العوالمة ،نائل. "**الحكومة الالكترونية ومستقبل الإدارة العامة**". مجلة دراسات، مجلد 29.ع1 (1422ه)، الأردن.

ب_ بالاجنبية/

01- Alfred Tat kei Ho, (2002) «**reinventing local governments and the e-government initiative**». Public administration review. July/August **2002**, Vol. 62, No. 4

02- D Eggers W. and S Goldsmith. (2003) **« networked, it's not about outsourcing vs bureaucracy »**, it's about manging diverse webs of relationships to deliver value, government executive

03- Lolstedt Ulrica, **« E-government- Assessment of current research and some proposales for future directions»**, international fournal of public administration information systems, vol:05, 2005: http://www.ijpis.net, Page web consultée le: 11/02/2008

04- Ndou Valentina (Dardha). **« E-government for developing countries opportunities and challenges»**, The electronic journal on information systems in developing countries http://www.ejisdc.org, Page Web consultée le: 05/03/2008.

05- P Hirst, and M Norton, (1998), **« electronic government, information technologies and the citizen»**. United kingdom parliament parliamentary office of

science and technology, http://www.parlimonent.Uk/post/egov.htm. Page Web consultée le: 05/04/2008.

06- Z. Fony, **« E-government in digital Era: concept, practice and development»**, international journal of the computer N° 10 – 2, 2003.
07- Zauridis Stavros, thoens Marcel. **«E-government: towards a public administration approach»** Asian journal of public administration vol 25. No2. December 2003.
08- Zhou Zhition, Gao Feipeng, **« E-government and knowledge managment»**, International journal of computer science and network security,v07,N06 Jaune 2007 . http://paper.ijcsns.org/07_book/200706/20070639.pdf, Page Web consultée le : 07/05/2008

2_ الملتقيات العلمية:

ا_ بالعربية/

1- الديوه جي، عبد الإله. **"الاعتبارات السلوكية في تطبيقات الحكومة الإلكترونية"**. ورقة عمل مقدمة إلى ورشة عمل إقليمية حول الحكومة الإلكترونية، صنعاء، 3/1، ديسمبر 2003.

2-سبهاش، بهاتنغار، **"الحكومة الالكترونية وحيازة المعلومات"**. ندوة الحكومة الالكترونية: الواقع والتحديات، المعهد العربي لإنماء المدن، مسقط، 10–12 مايو 2003.

3- خميس الشاعر، سالم. **"حكومة دبي الالكترونية: طريق النجاح"**. ورقة عمل مقدمة إلى: ورشة عمل الإقليمية حول الحكومة الالكترونية، صنعاء، الاسكوا، 1–12/3. 2003.

ب_ **بالاجنبية/**

01- claver –cortés Enrique et all, **«E-government maturity at Spanish local levels »**European and Mediterranean conference on information systems (EMCIS) , July 2006, Costa Blanca ,Alicante, Spanish
02- Fountain Jane E. **« bureaucratic reform and E-government in the united states: A institutional perspective »** National center for digital government, working paper no 07, 07 – 06/2007
03- Dunleavy Patrick, et all, **«E-Govrenment and policy innovation in seven liberal Democracies »** london School of economics and political science and school of public policy university college London, paper for the political studies association's annual conference 2003, 15-17 April, Leicester university

04- Stauffacher Gordon, **« E-Government as an Instrument of Public Management Reform»**, Second E-Government Conference, 22-24 April 2002,Kuwait: Chamber of Commerce and Industry, http://www.e.gov.kw/Data/pdf/EGov%20Paper%20Gordon , Page Web consultée le: 26/06/2007

05- the final declaration fifth global forum, **« on the re-inventing government movation and quality in the government of the 21 century »,** Mexico city, 3-6 November 2003, http://www.unpan.org/DPADM/GlobalForum/1stGlobalForum/tabid/608/Default.aspx .

06- Valada Marin, Tugui Alexandru, **«Information Society Technologies -The four waves of information technologies»**, the 1st international conference on virtual learning, http://fmi.unibuc.ro/cniv/2006/disc/icvl/documente/pdf/met/1_vlada.pdf. Page consultée le: 05/03/2007

07- Weerakody Visanth et All**, « EXPLORING THE PROCESS AND INFORMATION SYSTEMS INTEGRATION ASPECTS OF E-GOVERNMENT »**, *E*-Government Workshop '05 (*e*GOV05), September 13 2005, Brunel University, West London UB8 3PH, UK

08- Zhou Hongren, **« global prespectives in government»**, presentation mode during the united notion, third Caribbean ministerial consultation and high- level workshop in Jamaica, 11 December 2001.

09- Zremeeta Jerzy and Kerby Richard, « **e-government providing value to citizens»** "6th global forum on reinventing government, towards practice and transparent governance, 24-27 may 2005, Seoul

ثالثا: من الانترنت:

أ_ بالعربية:

1- الشيحة، عدنان بن عبدالله، "**دور الحكومة الالكترونية في رفع كفاءة الإدارة المحلية وتفعيل المشاركة الشعبية في ظل التنظيمات البيروقراطية في الدول النامية: الفرص والتحديات**".
<http://www.kantakji.com/fiqh/Files/Manage/a21.doc>

2- الشيرازي، كامل، "**رهان على جعل الجزائر "إلكترونية" بحلول العام 2013**"
<http://www.elaph.com/ Web/ Technology/2009/4/426868.htm>

3- ـــــــ ،ـــــ ، "**انعكاسات سلبية لمرسوم أويحى...**"، جريدة البلاد،

<http://www.el-bilad.Com /article.php?codear=7103>

4- اليحياوي، يحي، "**برادايم تكنولوجيا المعلومات والاتصال**"

<http/www.elyahyaoui org/parad>

5- بهاتناغار، سبهاش. "**الحكومة الإلكترونية والوصول إلى المعلومات**"

<http://www.pogar.org/publications/finances/gcr2003/ch4.pdf>

6- ـــــــ،ـــــ. "الحكومة الالكترونية وحيازة المعلومات"

<http://www.transparency.org/content/download/4343/26436/file/04_Arabic_e->

7- بختي، إبراهيم ، "**التجارة الالكترونية**".

<http://bbekhti.online.fr/trv_pdf/E-Commerce.pdf>

8- بعيط، ف، "**الحكومة الالكترونية هدفها تقليص البيروقراطية وتحريك الاقتصاد**"، جريدة صوت الأحرار

<http://www.sawtalahrar.net/online/modules.php?name=News&file=article&sid=>

9- بربوش، محمد. "**الحكامة والتنمية: العلاقة والإشكاليات**"

<http://www.tanmia.ma/IMG/pdf/boubouche_mohamed.pdf>

10- دالع، مصطفى، **منتلشطة لجريدة**"اليوم: "**لو أنشأنا إدارة إلكترونية لانخفض ازدحام المرور بـــ20 بالمائة**"، جريدة اليوم، <http://dalaam.maktoobblog.com/432288>

11- لازم المالكي، مجبل. عايض الدوير، وصفي. "**خصائص وأبعاد مجتمع المعلومات**".

<http://www.arabcin.net/arabiaall/2000/13.html>

12- موقع وزارة العدل الجزائر: "**عصرنة العدالة**". <http://arabic.mjustice.dz/?p=reforme4>

13- محمد صدقي، سامي. "**دراسة العائد والتكلفة لمشاريع الحكومة الالكترونية**".

<http://publications.ksu.edu.sa/Conferences/eGovernment%20Conference/Article02 1.doc>

14- مشهور، أحمد، "**تكنولوجيا المعلومات وأثرها في التمية الإقتصادية**"

< http://www.sh aam con f.co m /le ctures/abs_ar_Ahmad%20Mashhour.doc>

15- مرياتي محمد، "**المصطلح في مجتمع المعلومات أهميته وإدارته وأدواته**"
<http://yemen-nic.info/contents/Inf ormatics/studies/14.pdf>

16- ـــــ، ـــــ. "**الأعمال الالكترونية والعالم العربي**" ، الأعمال الالكترونية والعالم العربي الحر،
<http://yemen-nic.info/contents/Informatics/studies/6.pdf>

17- مركز الحياة لتنمية المجتمع المدني الأردني، "**كخلاصة عمل لتنمية المجتمع الأردني**
<http://www.hayatcenter.org/hayat/pics/Edrak_Guide_.doc>

18- عباس العلاق، بشير. محسن الغالبي، طاهر. "**المنظمات الافتراضية والتجارة الالكترونية**".
<http://unpan un.org/intradoc/groups/public/documents/ARADO/UNPAN>

19- عزي،الأخضر. جلطي، غالم. "**قياس قوة الدولة من خلال الحكم الراشد: اسقاط على التجربة الجزائرية**".
<http://www.ulum.nl/12.htm>

20- عيسي عبد الله، يوسف. "**مجتمع المعلومات: المفاهيم والمكونات وثورة الانفجارات**".
<http://www.akhbaralyoumsd.net/modules>

ب_ بالاجنبية:

01- A houng H Coghill, Ken, «E-govenment in sigapore – A SWOT and PEST analyzis », http://www.dlsu.edu.ph/research/journals/apssr/pdf/200612/science_4.pdf.Page web consultée le: 05/11/2008

02- A Ralanan, (2006), **« access to global information – A case of Digital divide in Bangladesh»** Northem university Bangladesh: library and information divion http://www.iatul.org/doclibrary/ public/Conf_Proceedings/2007/Rahman_A_full.pdf, Page web consultée le: 12/04/2008

03- Abdullah AL-shehry, et All, « The Motivations For Change Towards E-Government Adoption: Case Studies From Saudi Arabia », http://www.iseing.org/egov/eGOV06 /Acce pted %20Papers/604/CRC/eGOV06-604%20CRC.pdf, Page web consultée Le: 05/04/2008.

04- Abdullah AL-shehry, et All, « The Motivations For Change Towards E-Government Adoption: Case Studies From Saudi Arabia », http://www.iseing.org/egov/eGOV06 /Acce pted %20Papers/604/CRC/eGOV06-604%20CRC.pdf, Page web consultée Le: 05/04/2008.

05- Anderson Arthur, **« E-gouvernement :réflexions sur l'utilisation des nouvelles technologies de l'information est de la communication par les collectivités publiques »**. http//:www.egvenment.ch. Page web consultée le 03/05/2007.

06- Andréa f,**« G2G E- government; the big challenge for Europe »,** http //:www..iff urizh.ch/egov /diplomarbiel realini pdf, Page web consultée le: 01/01/2008

07- Atkinson Robert D., « Digital Government: The Next Step to Reengineering the Federal Government », http://www.netcaucus.org/books/egov2001/pdf/digigov.pdf, Page Web consultée le: 12/04/2007

08- at-Uma Rogers W'OK, **« ELECTRONIC GOVERNANCE: Re-inventing Good**
09- **governance»**, http://webworld.unesco.org/publications/it/EGov/wordbank%20okot-uma.pdf. Page web consultée le: 12/02/2008

10- Baev,Vitally « Social and Philosophical aspects of E-governance Paradigm Formation for Public Administration», http://www.cem.itesm.mx/dacs/publicaciones/logo s/ anteriores/n42/vbaev.html, Page Web consultée le: 02/03/2008

11- Blakemore Michal, and Dullon Roderie , « E-government e-society and Jordan: strategy, theory, practice, and assessment ». http://131.193.153.231/www/issues/issue811/ blake more/index.html Page web consultée le : 01/05/2007

12- Cefrio, « Prject les collevtive des opteront démocratie e-democratie et gouvernance : esquisses de diffinitions », janvier 2003, http://www.cefrio.qc.co/rapports/e-democratie-esquissesdediffinitionspdf. Page web consultée le : 14/05/2007

13- codagnone cristiano and A.Wimmer Maria, **« Roadmapping E-government research : visions and Measures towards innovative government in 2020»**, results from the EC-funded project eGovRTD2020, http://www.egovrtd2020.org/, Page web consultée le: 11/02/2008.

14- Cogburn Derrick, et all, « globalization and the information economy: challenges and opportunities of africa», http://www.unu.edu/africa/papers/cogburn-adeya.pdf, Page Web consultée le: 09/11/2007.

15- D.Navora Diego and Cornford Tong, « the state democracy and the limits of new public managment: exploring alternative moduls of E-government », http://jobfunctions .bnet.com/catsuggest.aspx?docid=316919&s=a&page=/abstract.aspx?docid=316919, page web consultée le: 31/03/2007

16- Dada Danish, « **the failure of E-government in Developing countries** » http://www.lse.ac.uk/collections/informationSystems/iSChannel/iSChannel2006/Dada_2006b.pdf.page web consultée le 05/11/2008

17- Daily graphic automating government process: « E-government and the information society for Africa », http://www.uneca.org/aisi/docs/PolicyBriefs/Libraries%20and%20th e%20 Information%20Society%20in%20Africa.pdf, Page Web consultée le: 01/02/2008

18- De Raful «**the impact of Indian E-government initiatives: issues of poverty and vulnerability reduction and conflict** » indian instute of management, Bangalore , http://www.apdip.net/projects/e-government/capblg/casestudies/India-De.pdf Page web consultée le 06 /11/2008

19- Dhameja Alka, Medury Uma, «Information and communication technology in the Globalization Era. The Socio-economic Concerns», http://unpan1.un.org/intradoc/groups/p ublic /documents/EROPA/UNPAN014261.pdf . Page web consultée le: 10/04/2007

20- Driss Kettani, et all, «good governance and e-government: towards a formal formwork of outcomes, impact assessment », http://unpan1.un.org/intradoc /groups/public/documents/un/unpan031724.pdf. Page web consultée le: 20/01/2007

21- Dunleavy Patrick et all « **E-government and policy innovation in seven liberal democracies** » London school and political science and school of public policy, university college London, Page Web consultée le: 05/06/2008

22- Economou Teodore , « **new organizational models for E-government** », http://www.tbv.org.tr/TBV/Documents/DisIliskiler/IkinciTurkYunanBilgiToplumuForumu.pdf, Page Web consultée le: 02/06/2007

23- Emmanuel C. Lallana, « the information age », http://www.apdip.net/publications/Ies pprime rs/eprimer-infoage.pdf. Page web consultée le: 01/06/2007

24- F. Katti Donald, **« global rievenation basic »** http://www.usia.gov/covent/waux/dalest Page Web consultée le: 06/01/2008

25- Feedback unit, (2005), **« Feedback channel »**, http// ::www.app.feedback.gov/mded x.as p, Page Web consultée le: 11/10/2008

26- Finger Matthias and Pecoud Gaelle, **« from E-government to governance ? towards A model of e-governance »**, http://www.ejeg.com/volume-1/volume1-issue-1/issue1-art1-finger-pecoud.pdf, Page web consultée le: 05/11/2008

27- Flew Terry, « from E-government to Online deliberative democracy », http://www.engagingcommunities2005.org/abstracts/Flew-Terry-final.pdf, Page Web consultée le: 02/06/2008

28- Gage John **«Decentring society »** , http//:www.civmag.com/articles/9910E03.html10/31/2000/, Page web consultée le: 12/07/2007

29- Golden Scett Murry ., et all **«implementation strategies for e-government: a stockholders analysis approach »** http//::www.si2.1sec.uk/asp/aspecis/20040151.pdf. Page web consultée le: 02/02/2008.

30- Gow Laine, **« A Canadian model of public administration »,** Canada school of

public service, 2004, http://www.csps-efpc.gc.ca/pbp/pub/pdfs/p121_e.pdf, Page web consultée le: 11/11/2008

31- Guam Lim Siong, « E-Government in 2001 », http://pa.oxfordjournals.org/cgi/content/abstract/54/1/88, Page web consultée le: 05/11/2008

32- Hara Kieron O. Stevens David, «Democracy, ideology and process Re-engineering : realizing the benefits of E-government in Singapore », http://www.aktors.org/publications/ selected-papers/2005/52-57.pdf. Page Web consultée le: 11/11/2008

34- Hart-Teeter and Accenture, **«The new E-government Equation: Ease, Engagement, Privacy and Protection, E^2P^2»**

35- Hillman Robert .P, **« reinventing government – fast bullets and culture Changes »** http://www.sovereignty.net/center/hillman.html, Page web consultée le: 01/02/2008

36- international teledemocracy center, http// :www.Itc.napier.ac.uk.Page Web consultée le : 02/06/2007

37- Jutla Dawn N., Peter Bodorik, Terrance weatherbee. « government in execution: building organizational infrastructure». http://is2.lse.ac.uk/asp/aspecis/20020019.pdf, Page Web consultée le: 03/09/2007

38- kelly Brendan, «**E-government in new Zealand- What's Happening ?**» http://www.e.govt.nz/archive/policy/moderation/moderation-200310/chapter8.html, Page web consultée le 05/09/2008

39- Kreamer Kenneth L and King John Leslie, «information technology and administration reform: will E-government be deferent? », center for research on information technology and organization (CRITO), http://www.si.umich.edu/~jlking/IJEGR-Final.pdf, Page web consultée le : 05/06/2008

40- Kumar Vinod, et all, **« factors for successful e-government adoption: A conceptual framework»,** http//::ejep.com, Page Web consultée le: 11/10/2007

41- Kumar Vinod, Mukerji Bhasker, Butt Irfan, and Persaud Ajax. « Factors for Successful e-Government Adoption: a Conceptual Framework », http://www.ejeg.com/volume-5/vol5-iss1/Kumar_et_al.pdf, Page web consultée le: 03/02/2007

42- Lipsey Richard, **« technological shocks:Past Present and future»,** http://www.sfu .ca/rlepsey/TsGpdf, Page Web consultée le: 23/04/2008

43- Macgaard Bente, et all, **« language technology for Arabic »**, nemlar center for sprogleknologi, university of Copenhagen, july 2005, http//:www.nemlar.org, Page web consultée le: 05/11/2008

44- Mahizhman Arun & Andiappon Naraynan , **«E-government: the Singapore»** http//: www Page Web consultée le: 06/12/2008,

45- Mahizhnan Arun & Andiappon Narayanan, **« E-government :The singapore »**, Tamil Internet 2002, calefornia, USA, http://www.infitt.org/ti2002/papers/60ARUN.PDF. Page web consultée le: 10/10/2008

46- Mathur Nidhi, Chahaborty Sagarika, **« effecient administration thourgh E-governance »** http:// page web consultée le 22/04/2008

47- meijer AJ & Zouridis S., **« E-government as instutional transformation: innovation through information technology »**, http://www.uu.nl/NL/faculteiten/rebo/organisatie/Depar tementen/departementbestuursenorganisatiewetenschap/, Page Web consultée le: 05/03/2008

48- Nihlezena Nothando. Daphne, «information management in the age of e-government: the case of south Africa». https://etd.sun.ac.za/jspui/bitst ream/10019/125 /1 /Sihle ND.pdf, Page Web consultée le: 12/03/2008

49- OECD, (1999), « government reform: of Roles and functions of government and public administration new Zealand – country paper », http://www.oecd.org/dataoecd /48/39/19 10905.pdf. Page web consultée le: 01/10/2008

50- Paré Richard, **« E-democracy and E-government: how will these affect libraries ? library and research service for parliaments »**, http://www.ifla.org/IV/ifla68/papers/107-090e.pdf, Page Web consultée le: 05/06/2008

51- parisopoulos Konstantions, et all, « **Comparing eGovernment** », http://siteresources .worldba nk.org /KFDLP/Resources/461197- 1170257103854/Analyzingand.pdf, Page Web consultée le: 12/06/2008

52- Pascual j. « e-government», e-Asian task force UNDP-APDIP. May 2003, site web http://ruralinformatics.nic.in/files/4_12_971,pdf, Page web consultée le: 05/01/2008.

53- Plumptre Tim, Graham John, **«governance and good governance: International and Aboriginal perspective»,** http://www.iog.ca/publications/govgoodgov.pdf .Page Web consultée le: 02/09/2007.

54- Pondey Geetika, Neeraj, , « **E-government for Improving performance of power sector in India** » http://www.pacis-net.org/file/2007/1289.pdf .page web consultée le 05/10/2008

55- R. Atkinson, (2003), **« network government for the digital age »,** Washington progressive policy institute, http://www.ppionlin e.org /documents/NetGov_0503.pdf , Page Web consultée le: 12/12/2007

56- riley Thomas B., «e-government VS e-governance: examining the differences in a changing public sector limited», http://www.electronicgov.net. Page web consultée le: 05/04/2008.

57- Rily Cathia Gilber. **« the changing role of the citizen in the E-governance & E- democracy equation »**
58- Rubino-Halman Silvana., **« E-government in Latin America and the carebain reinventing governance in the information age »** http://www.ilod .org.ve/fulltext /0043107 pdf. Page web consultée le: 02/05/2008
59- saidi Nasser, **« e-government :technology for good governance development and democracy in the MENA countries »,** http://www.mafhoum.com/press4/114E13.pdf, Page Web consultée le: 02/05/2007
60- Schönberger Mayer- and Lazer David, **«From electronic government to information government»**, http://www.worldcat.org/isbn/9780262633499, Page web consultée le: 01/03/2008
61- Schönberger Mayer- and Lazer David, **«From electronic government to information government»**, http://www.worldcat.org/isbn/9780262633499, Page web consultée le: 01/03/2009
62- Simpson Gierson-x-tech group (april2003), « E-government update », http://www.simpsongrierson.com/assets/expertise/xtech/publications/it/2003/KYN_JJC_April03.pdf. Page web consultée le: 08/10/2008
63- Singapore Government, **« The Singapore E-government Action »**, http://www.ida.gov. sg / 09/11/ 2000/, Page Web consultée le: 11/11/2008
64- Song Grang, conford Tony,« Mobile Government: Towards a Service Paradigm » http://www.mgov.cn/ICEG_2006_paper.pdf, Page web consultée le: 03/02/2008
65- Soni Shri Sunil, **«good governance or e-government »** http://www.yashada.org/organisation/conceptnote.pdf. Page web consultée le: 02/02/2008
66- Stahl Bernd Carsten, **« the paradigm of E-commerce in E-government and E-democracy»**, http://www.cse.dmu.ac.uk/~bstahl/publications/2005_e-comm_e-dem.pdf Page Web consulteé le: 12/04/2008
67- Subhaash Bhatnagar «case study on e-seva »Indian instute of mangement, Ahmedabad , fabrury 2005, http://www.womenictenterprise.org/eseva.htm, Page Web consultée le:12 /03/2009.
68- Subhaash Bhatnagar, « **E-government in the Asia-pasific rigion: An assessment of issues and strategies**» paper indian institute of management, ahmedabad, http://publications.ksu.edu.sa/IT%20Papers/eGov/APDIP-eGovPaper-Subhash.pdf page web consultée le 05/10/2008
69- Subhash Bhatnagar, « **builging trust though E-government: leadership and managerial issues** », ahmedabed.: Indian institute of management,

www.iimahademet.in /su bhash/pdfs/chrid Page web consultée le 02/09/2008

70- « The e-Trade Bridge Paradigm for SME Competitiveness» http://www.intracen.org/etradebridge/docs/papers/Paradigm.pdf, Page web consultée le: 02/06/2007

71- the international development research center **« From E- government to E-governance: A paradigmatic shift».** http://www.idrc.ca /en /ev-115662-201-1-DO_TOPIC.html Page web consultée le: 02/02/2008

72- The new zealand government, state service commission, E-govrnment, **« A new Zealand E-government interoperability framework (E-GIF)»**, vision09, relase 8-15 feb 2002, http// ::www.E-government.govt.nz, Page Web consultée le: 05/09/2008

73- The world BANK Group: « **E-government »,** http//:www1.worldBANK.org/public sector/eg ov/definition.html, Page web consultée le: 16/01/2005

74- UNPAN,the third hight level forum on city information in the asia pacific region-CIAPRIII, « **E-Government infrastructure for Canada's government On-Line initiative** » , shanghia, china, http://www.mapit.gov.in/unpan004286.pdf, Page web consultée le: 051/12/2008

75- Vedel Thierey, **« L'idée de démocratie électronique: origines, vision question»**, http// :: www.emsib-fr/gdr/html", Pag web consultée le : 05/08/2007.

76- Veov Joan **« reinventing government »,** http://.www.newsweth views.com/veon/joan htm. Page Web consultée le: 02/01/2008.

77- Vision statment-electronic government in New Zealand, « E-governmrnt will serve citizens better, faster and cheaper in millennium », http://executive.govt.nz/96-99/minister /williamson/egovernment/egovernment.pdf, Page web consultée le: 05/03/2008

78- W Seifert. J. and J Mcloughlin, G **«State E-government strategies: identifying best practices and Applications»** CRS,Report for congress (2007), http//::www.fas.org/sgp/crs/ secrecy/ rl34104pdf, Page Web consultée 12/11/2008

79- Wescott Caly G, « E-government and the applications of technology to government services », working paper of pacific basin research center, http://www.db.org/documents/ paper/e-government/e-govlechgovpdf, page web consultée le 02/05/2008

80 Z Houng. **« E-government practices at local levels: analysis of US countries »** websites, issues information systems, http//::www.iacis.org/pdf/Huong.pdf, Page web consultée le: 05/06/2008

رابعا: مذكرات التخرج:

1_ محمد عبد العزيز درويش (علي) ، **"تطبيقات الحكومة الالكترونية: دراسة ميدانية على إدارة الجنسية والإقامة بدبي"**، (مذكرة تخرج لنيل شهادة الماجستير في العلوم الإدارية، قسم العلوم الإدارية، جامعة نايف للعلوم الأمنية، السعودية: مارس2005).

2_ يحي أبو سليم (تغريد)، **"أبعاد التحول نحو الحكومة الالكترونية في الدول العربية: دراسة تحليلية"**، (رسالة مقدمة لنيل شهادة الماجستير، قسم علوم التسيير، جامعة الجزائر، 2005).

3 _ سعيد بن معلا (ا لعمري)، **"المتطلبات الإدارية والأمنية لتطبيقات الإدارة الالكترونية"**، (رسالة ماجستير غير منشورة، الرياض: جامعة نايف للعلوم الأمنية،2003).

4_ سعد القرني (عبد الرزاق)، **"تطبيقات الإدارة الالكترونية في الأجهزة الأمنية:دراسة ميدانية على ضباط شرطة منطقة الرياض"**، (رسالة ماجستير غير منشورة في العلوم الإدارية ، الرياض: جامعة نايف للعلوم الأمنية ، قسم العلوم الإدارية،2007).

5_ عقة (سمية)، **"السيادة في ظل المجتمع المعلوماتي"**، (رسالة مقدمة لنيل شهادة الماجستير في العلوم السياسية والعلاقات الدولية: غير منشورة، الجزائر: جامعة الجزائر قسم العلوم السياسية والعلاقات الدولية،2003–2004).

6_ بن محمد المالك (بدر) ، **"الأبعاد الإدارية والأمنية لتطبيقات الإدارة الالكترونية في المصاريف السعودية :دراسة مسحية"** (دراسة مقدمة استكمالا لمتطلبات الحصول على درجة الماجستير في العلوم الإدارية، السعودية: جامعة نايف للعلوم الأمنية، قسم العلوم الإدارية، 2007).

7_ بارة (سمير)، **"أنماط السلوك الإنتخابي والعوامل المتحكمة فيه: دراسة ميدانية لطلبة كلية الحقوق بجامعة مولود معمري– تيزي وزو–"**، (رسالة لنيل شهادة الماجستير في العلوم السياسية والعلاقات الدولية، كلية العلوم السياسية والإعلام، قسم العلوم السياسية، جامعة الجزائر، سبتمبر 2007).

8_ مصطفى قاسم (صلاح)، **"التحديات الأمنية للحكومة الالكترونية: دراسة مسحية لتجربة دبي في دولة الإمارات العربية المتحدة"**. (رسالة ماجستير غير منشورة، أكاديمية نايف للعلوم الأمنية، كلية الدراسات العليا، قسم العلوم الإدارية، 2003).

خامسا: التقارير والدراسات:

أ- بالعربية:

1_ الأمم المتحدة: المجلس الاقتصادي والاجتماعي، لجنة الخبراء المعنية بالإدارة العامة، «**الحالة فيما يتعلق بتطوير الحكومة الالكترونية واتجاهاتها**»، تقرير مقدم من طرف الأمانة العامة، نيويورك، 7-11 افريل 2003.

2_ برنامج الأمم المتحدة الإنمائي، **الحكومة الالكترونية: اعتبارات للدولة العربية**، تر: هدى يعقوب، (الكويت: وحدة معلومات التنمية للدول العربية 2001).

أ- بالاجنبية:

-01 Accenture, (2002), « **the government executive series e-government leadership :High Performance, maximum value** », http//::www.accenture.com/global/resea rch=and-insights /by/ pdf, Page Web consultée le: 23/03/2008

02- Center for democracy and technology, « **the E-government HandBook for developing countries** », A project of infodev and center for democracy technology, http://unpan1.un.Org/in tr adoc/groups/public/documents/apcity/unpan007462.pdf, Page Web consultée le: 23/02/2008

03- center for E-governance, Indian institute of management, Ahmadabad , Draft Rapport « **impact assessment study of E-government project in Indian** », http://www.mit.gov.in/download/impact-assessment-study-dit-31jan%20(2).pdf page web consultée le 05/11/2008

04- Exécutive Office of the president, Office of management and budget 2001, « **the president's management agenda** », http://www.whitehouse.gov/mob/budget/fy2002/mgmt. pdf, Page Web consultée le: 28/03/2008.

05- International Monterey Fund, publication service, « **good governance: the IMFs role** » http//::www.imf.org. page Web consultée le: 08/03/2008

06- the working group on e-government in developing world. https://scholarsbank uoreg on.Edu/ xmlui/bitstream/handle/1794/7826/2006-rees, Page Web consultée

le: 12/08/2007

07- The world Bank: **« Information de Communication Technologies A world»,** Bank group strategy.http://infoworldbank.org/assets/doc/foreo/sumpdf, Page web consultée le: 06/05/2008

08- UN. (2002) final communique of the international conference on e-government for development, **« e-government for development »**, Palermo, http://unpan1.un.org/intradoc /groups/public/documents/un/unpan005674.pdf, Page Web consultée le 02/06/2008

09- UN. United Nations e-Government Survey 2008 «**From e-Government to Connected Governance »** Department of Economic and Social Affairs Division for Public Administration and Development Management

10- UN, « UN global E-government Survey 2003 », http://unpan1.un.org/intradoc/groups/public/documents/un/unpan016066.pdf, Page web consultée le: 02/03/2006

11- UNDP. Report on «**e- government sub – practice Event**» 1-3 September 2005, (Dakar) Senegal http://www.sdnp.undp.org/egov/e-gov-report-final.pdf, Page Web consultée le: 05/03/2008

12- UNDP. **« public administration reform: practice note»** http//::www.undp.org/governance/publication, Page Web consultée le: 12/02/2007

13- UNDSA. government of Italy, Ministry for innovation and techno plan of Action **« e-government»** http:// www paler in conference 2002. org/. Page Web consultée le: 02/05/ 2007

14- United states General accounting office information Technology, **« investment management a from work Assessing and improving process Maturity: exposure Draft »**, May 2000

15- West Darrell.M, (2007),**« state and Federal E-government in the united states »**, http//::www.msidepolitics.org/govt07us.pdf. Page Web consultée le: 08/09/2008

16- West Darrel. M., (2008), **«state and Federal electronic government in the United State »**, B/governance studies at Brookikings, http://www.brookings.edu/~/media/Files/rc/reports /2008/0826_egovernment. Page web consultée le: 05/02/2008

الملاحق

ملحق رقم 1

الجدول الزمني للتنفيذ:

يتضمن الجدول التالي روزنمة تنفيذ مختلف العمليات المقررة في إطار برنامج "الجزائر الالكترونية 2013".

	2009	2010	2011	2012	2013
المحـور الرئيسي "أ"					
الهدف الرئيسي أ1					
التجهيزات المعلوماتية					
– التجديد و الصيانة					
– الاستكمال					
شبـكاتWAN					
- تأهيل المستوى					
– الاستكمال					
– إنشاء بوابات إلكترونية					
مركز معطيات					
– الاستكمال					
تطوير التطبيقات حسب المهن					
نظم معلومات قاعدية					
البرمجيات المعيارية (المكتبانية)					
تطويرالموارد البشرية					
التكوين					
أرضيات التعليم الالكتروني					
الهدف الرئيسي أ2					
المخطط التوجيهي للمعلوماتية					
المواءمة					
النظام المرجعي للأمن					
بوابة الحكومة الإلكترونية					
تأهيل مستوى شبكة الأنترانت الحكومية "RIG"					
حماية شبكة الأنترانت الحكومية					
تطوير الخدمات الإلكترونية G2C, G2B, G2E					
المشاريع الكبرى					
التعليم الإلكتروني					
الصحة الإلكترونية					
البلدية الإلكترونية					

المحور الرئيسي "ب"							
العملة الإلكترونية (المصرفة الإلكترونية)							
الاستثمار الإلكتروني							
الأعمال الالكترونية							
التموين الإلكتروني							
السجل التجاري الالكتروني							
الإمداد الالكتروني							
التصنيع الإلكتروني							
التجارة الإلكترونية							
ترحيل النشاطات إلكترونيا (outsourcing)							
تأهيل مستوى 55 % من المؤسسات الصغيرة و المتوسطة (220 000)							
دراسة احتياجات المؤسسات الصغيرة و المتوسطة							
المحور الرئيسي "ج"							
عملية أسرتك II							
فضاءات أنترنت عمومية							
المحور الرئيسي "د"							
الحظيرة المعلوماتية لسيدي عبد الله							
الحظيرة التكنولوجية بعنابة							
الحظيرة التكنولوجية بوهران							
المشاركة في التظاهرات							
إعانات للبحث و التطوير							
المحور الرئيسي "هـ"							
تأهيل مستوى البنى التحتية							
الحماية							
وكالة تسيير نطاق « dz. »							
المحور الرئيسي "و"							
معهد دولي							
تكوين الموظفين							
المحور الرئيسي "ز"							
مركز الدراسات و البحث في تكنولوجيات الإعلام و الاتصال							
الجائزة الوطنية لتكنولوجيات الإعلام و الاتصال							
تحسين مستوى الباحثين							
التوصيل ذو الدفق العالي في مخابر البحث							

المحور الرئيسي "ح"							
دراسات							
المحور الرئيسي "ط"							
حصص إذاعية و تلفزيونية							
ترقية الجمعيات							
المحور الرئيسي "ي"							
العمليات من ي1 الى ي3							
المحور الرئيسي " ك"							
آليـــات التقييم و المتابعة							
المحور الرئيسي "ل"							
الوكالة التقنية لدعم							
وكالة التصديق و حماية المعطيات							

ملحق رقم (02): أداء الحكومة الالكترونية في العالم سنة 2008

جدول رقم: (01) بيانات الجاهزية للحكومة الالكترونية لسنة 2008

الدولة	مؤشر الرأسمال البشري	مؤشر البنية التحتية	قياسات الويب	مؤشر الاستعداد للحكومة الالكترونية
أفغانستان	0.3293	0.0158	0.2676	0.20481
ألبانيا	0.8869	0.1251	0.3913	0.46702
الجزائر	0.7114	0.1230	0.2241	0.35153
انغولا	0.5347	0.0224	0.4381	0.3328
الأرجنتين	0.9470	0.2484	0.5585	0.5844
أرمينيا	0.8988	0.0894	0.2709	0.4182
استراليا	0.9933	0.6884	0.7525	0.8108
أذربيجان	0.8822	0.1077	0.3946	0.4609
البحرين	0.8640	0.3346	0.5201	0.5723
بنغلادش	0.5033	0.0246	0.3512	0.2936
بلغاريا	0.9597	0.2823	0.3278	0.5213
البنين	0.4000	0.0363	0.1237	0.1860
بوليفيا	0.8649	0.0725	0.5217	0.4867
بوتسوانا	0.7730	0.1082	0.2174	0.3647
البرازيل	0.8825	0.2181	0.6020	0.5679
بلغاريا	0.9262	0.3071	0.4849	0.5719
بوركينافاسو	0.2549	0.0126	0.1940	0.1542
بوروندي	0.5218	0.0062	0.0134	0.1788
كامبوديا	0.6907	0.0118	0.1973	0.2989
الكاميرون	0.6604	0.0266	0.1371	0.2734
كندا	0.9908	0.6966	0.7659	0.8172
إفريقيا الوسطى	0.4232	0.0045	0.0000	0.1412
التشاد	0.2959	0.0075	0.0134	0.1047
الشيلي	0.9145	0.2682	0.5635	0.5819
الصين	0.8366	0.1600	0.5084	0.5017
كولومبيا	0.8692	0.1701	0.5552	0.5317
الكونغو	0.7358	0.0213	0.0702	0.2737
كوستاريكا	0.8757	0.2283	0.4415	0.5144
كوت ديفوار	0.4570	0.0391	0.0635	0.1853
كرواتيا	0.8992	0.3683	0.4314	0.5650
كوبا	0.9572	0.0312	0.2140	0.3990

,,,	,,,	0.0091	0.0201	جمهورية كوريا الشعبية
0.2177	0.0870	0.0100	0.5600	جمهورية الكونغو
0.9134	1.0000	0.7441	0.9933	الدنمارك
0.2279	0.1137	0.0202	0.5531	جيبوتي
0.3746	0.0067	0.2718	0.8566	دومينيكا
0.4840	0.4448	0.1519	0.8566	الإكوادور
0.4767	0.6054	0.0886	0.7323	مصر
0.4974	0.5786	0.1388	0.7723	السلفادور
0.1965	0.0635	0.0090	0.5209	اريتريا
0.7600	0.7124	0.5958	0.9734	استونيا
0.1857	0.1739	0.0040	0.3796	إثيوبيا
0.7488	0.6321	0.6246	0.9933	فيلندا
0.8038	0.8294	0.5992	0.9818	فرنسا
0.3228	0.0769	0.0973	0.8015	الغابون
0.2253	0.1739	0.0530	0.4504	غامبيا
0.4598	0.3545	0.1072	0.9210	جورجيا
0.7136	0.5753	0.6164	0.9532	المانيا
0.5718	0.4147	0.3356	0.9698	اليونان
0.4283	0.4749	0.1237	0.6850	غواتيمالا
0.2097	0.0635	0.0280	0.5420	هايتي
0.4048	0.3712	0.0736	0.7707	الهندراس
0.7176	0.4615	0.7210	0.9779	ايسلندا
0.3814	0.4783	0.0435	0.6195	الهند
0.4107	0.3344	0.0702	0.8299	اندونيسيا
0.4067	0.2575	0.1747	0.7923	إيران
0.2690	0.1070	0.0127	0.6922	العراق
0.7296	0.6756	0.5217	0.9932	ايرلندا
0.7393	0.6656	0.6085	0.9461	إسرائيل
0.6680	0.5117	0.5389	0.9582	ايطاليا
0.4679	0.3211	0.2945	0.7924	جامايكا
0.7703	0.7425	0.6232	0.9462	اليابان
0.5480	0.6054	0.1693	0.8677	الأردن
0.4743	0.3211	0.1306	0.9759	كازاخستان
0.3474	0.3043	0.0465	0.6926	كينيا
0.5202	0.4147	0.2777	0.8714	الكويت
0.5944	0.4482	0.3741	0.9654	ليتيفيا
0.4840	0.3913	0.1930	0.8706	لبنان
0.2170	0.1104	0.0063	0.5376	ليبيريا
0.3546	0.0803	0.1170	0.8749	ليبيا
0.7512	0.6087	0.7336	0.9157	لوكسمبورغ
0.3065	0.2408	0.0105	0.6701	مدغشقر
0.2878	0.2207	0.0069	0.6379	مالاوي
0.6063	0.6756	0.3022	0.8390	ماليزيا
0.4491	0.2943	0.1959	0.8617	المالديف
0.1591	0.1773	0.0171	0.2823	مالي
0.6582	0.7258	0.3911	0.8556	مالطا
0.2028	0.0602	0.0590	0.4934	موريطانيا
0.5086	0.4716	0.2423	0.8132	موريتوس
0.5893	0.7057	0.1957	0.8629	المكسيك
...	0.3813	0.6085	...	موناكو
0.4735	0.4214	0.0911	0.9097	منغوليا
0.4282	0.3712	0.0240	0.8911	منتنغرو
0.2944	0.2074	0.1349	0.5437	المغرب
0.2559	0.3110	0.0206	0.4345	الموزمبيق
0.2922	0.1137	0.0039	0.7644	مانيمار

0.3445	0.1739	0.0819	0.7828	ناميبيا
0.2725	0.2876	0.0119	0.5176	نيبال
0.8631	0.7893	0.8140	0.9881	نيسلندا
0.7392	0.6421	0.5851	0.9933	نيوزلندا
0.3668	0.2876	0.0685	0.7466	نيكارغو
0.1142	0.0736	0.0036	0.2668	النيجر
0.3063	0.2241	0.0492	0.6480	نيجيريا
0.4691	0.4849	0.1559	0.7659	عمان
0.3160	0.4247	0.0540	0.4659	باكستان
0.4718	0.4147	0.1246	0.8778	باناما
0.4654	0.4381	0.1055	0.8534	البارغواي
0.5252	0.5652	0.1373	0.8719	البيرو
0.5001	0.5117	0.1006	0.8877	الفليبين
0.6134	0.5385	0.3481	0.9560	بولندا
0.6479	0.5987	0.4215	0.9249	البرتغال
0.5314	0.3913	0.3549	0.8521	قطر
0.8317	0.8227	0.6886	0.9841	كوريا الشعبية
0.5383	0.4147	0.2992	0.9047	رومانيا
0.2941	0.2742	0.0064	0.6023	رواندا
0.4935	0.4649	0.2110	0.8056	السعودية
0.2531	0.3077	0.0559	0.3940	السينيغال
0.4828	0.3512	0.2100	0.8911	صربيا
0.7009	0.6120	0.5853	0.9080	سنغافورة
0.5889	0.4749	0.3742	0.9211	سولوفاكيا
0.6681	0.5017	0.5289	0.9788	سولفينيا
0.2748	0.1405	0.0187	0.6695	ايسلندا
	0.0000	0.0144	...	الصومال...
0.5115	0.5518	0.1752	0.8061	جنوب إفريقيا
0.7228	0.6990	0.4834	0.9868	اسبانيا
0.4244	0.3946	0.0656	0.8137	سريلانكا
0.2186	0.0635	0.0664	0.5307	السودان
0.7626	0.5585	0.7900	0.9455	يوزلندا
0.3614	0.2408	0.0923	0.7549	سوريا
0.4866	0.3579	0.2314	0.8745	مقدونيا
0.3150	0.0368	0.0172	0.8993	طاجخستان
0.5031	0.5050	0.1510	0.8532	تيلندا
0.2191	0.0870	0.0364	0.5381	التوغو
0.5307	0.4448	0.2781	0.8720	تريندادا توبوقو
0.3458	0.1304	0.1636	0.7498	تونس
0.4834	0.4214	0.2191	0.8116	تركيا
0.3262	0.0468	0.0382	0.9019	تركمانستان
0.3133	0.2676	0.0184	0.6553	أوغندا
0.5728	0.5351	0.2336	0.9508	اوكرانيا
0.6301	0.7157	0.3813	0.7908	الامارات
0.2929	0.2258	0.0241	0.6309	تنزانيا
0.8644	0.9532	0.6663	0.9711	الولايات المتحدة
0.5645	0.5084	0.2453	0.9417	أورغواي
0.4057	0.2742	0.0381	0.9088	أوزباكستان
0.5095	0.4682	0.1900	0.8716	فنزويلا
0.4558	0.4448	0.1081	0.8150	فيتنام
0.2142	0.0736	0.0286	0.5446	اليمن
0.2266	0.0000	0.0316	0.6549	زامبيا
0.3000	0.0870	0.0492	0.7705	زيمبابوي

جدول رقم: (02) تقديم الخدمات تدريجيا 2008 (استخدام %)

الدولة	V	IV	III	II	I	المجموع
افغانستان	0	0	30	43	7	**80**
البانيا	4	8	50	50	5	**117**
الجزائر	0	0	34	26	7	**67**
اندورا	2	1	37	40	5	**85**
انغولا	1	0	56	66	8	**131**
الارجنتين	6	19	60	74	8	**167**
ارمينيا	1	0	31	41	8	**81**
استراليا	19	38	76	85	7	**225**
استريا	6	32	75	78	8	**199**
أذربيجان	3	2	49	58	6	**118**
البهاماس	0	0	36	47	7	**90**
البحرين	7	22.5	55	64	7	**155.5**
بنغلادش	2	5	52	39	7	**105**
بربادوس	4	1	40	37	8	**90**
بلغارس	3	3	28	58	6	**98**
بليز	4	0	54	26	7	**91**
البنين	2	1	13	13	8	**37**
بهاتن	9	20	48	39	6	**122**
بوليفيا	5	9	62	72	8	**156**
بوسنيا	0	0	41	41	6	**88**
بوتسوانا	3	6	23	26	7	**65**
البرزيل	7	27	64	75	7	**180**
بلغاريا	0	9	67	61	8	**145**
بوركينافسو	3	3	25	20	7	**58**
بورندي	0	0	1	2	1	**4**
كمبوديا	1	6	26	21	5	**59**
الكاميرون	0	3	19	18	1	**41**
كندا	13	36	88	84	8	**229**
افريقيا الوسطى	0	0	0	0	0	**0**
التشاد	0	0	2	1	1	**4**
التشيلي	7	22.5	59	72	8	**168.5**
الصين	7	3	64	70	8	**152**
كلومبيا	14	12	52	80	8	**166**
كوموروس	0	0	3	3	2	**8**
كونغو	2	3	3	6	7	**21**
كوستريكا	7	9	49	59	8	**132**
كوتفوار	0	0	6	6	7	**19**
كروتيا	3	5	55	59	7	**129**
كوبا	1	0	28	27	8	**64**
الدنمارك	25	67	110	89	8	**299**
جيبوتي	0	0	18	11	5	**34**
دومينيكا	0	0	1	0	1	**2**
الاكوادور	4	7	52	63	7	**133**
مصر	6	24	78	65	8	**181**
السلفادور	9	18	69	69	8	**173**
اريتيريا	0	0	10	7	2	**19**
استونيا	14	35	77	79	8	**213**

52	0	22	29	1	0	اثيوبيا
82	6	32	44	0	0	فيجى
189	7	73	82	24	3	فنلندا
248	8	85	91	41	23	فرنسا
23	5	5	12	0	1	الغابون
52	5	19	28	0	0	غامبيا
106	6	67	33	0	0	جورجيا
172	8	69	70	17	8	المانيا
88	7	37	42	1	1	غانا
124	8	68	44	3	1	اليونان
142	8	63	57	8	6	غواتيمالا
21	5	6	10	0	0	غينيا
19	2	10	7	0	0	هايتى
111	8	54	34	8	7	الهندروس
138	6	68	57	7	0	ايسلندا
143	8	57	56	18	4	الهند
100	6	58	31	4	1	اندونسيا
77	6	50	20	0	1	ايران
32	8	13	8	1	2	العراق
202	7	78	76	34	7	ايرلندا
199	7	75	69	36	12	اسرائيل
153	8	73	60	2	10	ايطاليا
96	7	39	48	0	2	جامايكا
222	8	88	76	39	11	اليابان
181	8	67	78	19	9	الاردن
96	6	60	20	6	4	كزخستان
91	6	38	43	2	2	كينيا
20	1	5	14	0	0	كريباتى
124	0	55	50	12	7	الكويت
134	8	64	59	1	2	ليتفيا
117	8	44	54	7	4	لبنان
103	7	51	45	0	0	لوسطو
33	3	17	12	0	1	ليبيريا
24	3	8	9	3	1	ليبيا
182	8	65	79	20	10	لوكسمبورغ
72	7	28	30	3	4	مدغشقر
66	8	22	36	0	0	مالوى
202	8	77	81	29	7	ماليزيا
88	8	39	39	2	0	المالديف
53	7	24	20	2	0	مالى
217	8	85	78	34	12	مالطا
18	1	7	7	2	1	موريطانيا
141	8	63	57	13	0	الموريس
211	8	79	81	32	11	المكسيك
24	6	7	11	0	0	ميكرونسيا
114	8	52	54	0	0	موناكو
126	7	67	41	6	5	منغوليا
111	8	48	50	0	5	منتنيغرو
62	0	30	29	1	2	المغرب
93	5	37	40	7	4	المزمبيق
34	8	18	7	1	0	مانيمار
52	7	21	22	0	2	ناميبيا

86	8	37	41	0	0	نيبال
236	8	85	93	36	14	نيسلندا
192	8	75	78	19	12	نيوزلندا
86	1	51	34	0	0	نيكرغو
22	8	9	4	0	1	النيجر
67	8	32	27	0	0	نيجيريا
283	8	85	112	59	19	ناواي
145	7	49	68	16	5	عمان
127	8	60	52	5	2	باكستان
53	6	9	38	0	0	بالو
124	7	60	45	6	6	باناما
131	1	57	61	7	5	البرغواي
169	8	75	72	9	5	البيرو
153	8	66	61	12	6	الفليبين
161	7	76	65	8	5	بولندا
179	8	77	66	27	1	البرتغال
117	7	36	52	22	0	قطر
246	8	86	94	42	16	كوريا الشعبية
93	7	47	37	0	2	مالدوف
124	6	62	53	1	2	رومانيا
100	7	61	28	3	1	روسيا
82	6	38	34	1	3	روندا
84	8	25	47	3	1	سانتالويس
53	5	23	25	0	0	صامو
60	1	35	24	0	0	سان مورينو
139	8	53	66	7	5	السعودية
92	8	28	51	1	4	السينغال
105	2	56	47	0	0	صربيا
17	1	9	6	0	1	سريلانا
183	8	73	66	29	7	سنغافورة
142	7	66	67	1	1	سولفاكيا
150	6	73	69	0	2	سولفينيا
0	0	0	0	0	0	الصومال
165	8	64	72	17	4	جنوب افريقيا
209	8	73	84	33	11	اسبانيا
118	8	51	47	8	4	سريلانكا
19	4	6	9	0	0	السودان
11	1	5	5	0	0	سرينام
294	8	87	110	68	21	السويد
72	0	28	34	7	3	سوريا
11	1	7	3	0	0	طجكستان
151	7	63	60	12	9	ثيلندا
107	8	56	43	0	0	مقدونيا
26	6	11	5	0	4	توغو
52	1	19	26	6	0	التنغو
133	8	67	56	0	2	ترنيدادوتوباغو
39	7	6	26	0	0	تونس
126	5	54	46	14	7	تركيا
14	2	7	5	0	0	تركمنستان
80	8	36	33	2	1	اوغندا
160	7	82	51	9	11	اوكرانيا
214	7	63	84	50	10	الامارات
67.5	8	18	41.5	0	0	تنزانيا

285	8	90	111	55	21	**الولايات المتحدة ا**
152	8	62	59	18	5	**الاورغواي**[1]
82	8	33	37	2	2	**أوزبكستان**
140	7	55	64	4	10	**فنزويلا**
133	7	52	59	5	10	**الفيتنام**
22	7	10	5	0	0	**اليمن**
0	0	0	0	0	0	**زمبيا**
26	0	12	14	0	0	**زيمبابوي**

ملاحظة: لقد حددت الأمم المتحدة سنة 2008 خمس مستويات لتصنيف الخدمة الالكترونية، وتتراوح من خدمات تقديم المعلومات information إلى الخدمات الفعلية-التكاملية وجها لوجه On Line وفقا للمستويات الخمس.

1

ملحق رقم:(03) يوضح طريقة تصميم البوابات الالكترونية (**E-Portal**)،

يعد تصميم البوابات الالكترونية من العوامل الأساسية للتفاعل مع الحكومة الالكترونية من طرف كافة شرائح المجتمع ومن كافة القطاعات، ولذا يوضح التحليل السيمانيطيقي دور البوابة الالكترونية في تعزيز التفاعل ويدل على العوامل الأساسية والأهداف من الحكومة الالكترونية، ويتضح من خلال البوابات الآتية مايلي:

- ✓ بوابات معدة لمجال الأعمال بشكل اكبر من التعامل مع القطاع الخدماتي
- ✓ بوابات معدة للتسويق العالمي للمدن والأعمال: كمثال بوابات الحكومة الالكترونية لكلا من الإمارات العربية المتحدة، دبي، سنغافورة...
- ✓ بوابات الكترونية للوزارات والمرافق الحكومية ولا تحتوي على وصلات مع البوابات الحكومية الأخرى، والتي تفتقر لعامل التكامل والاندماج (بوابات الجيل الاول)، بوابات لتقديم المعلومات بشكل محدد، وكمثال بوابات وزارة العدل، موقع الوزير الأول للجزائر.

بوابات متكاملة تجمع بين متخلف العوامل السابقة(بوابة الخيل الأخير)، والتي تقدم خدمات تفاعلية 100، وفيما يلي تقديم لأهم البوابات:

1_ بوابة الحكومة الالكترونية السنغافورية والمواطن الالكتروني:

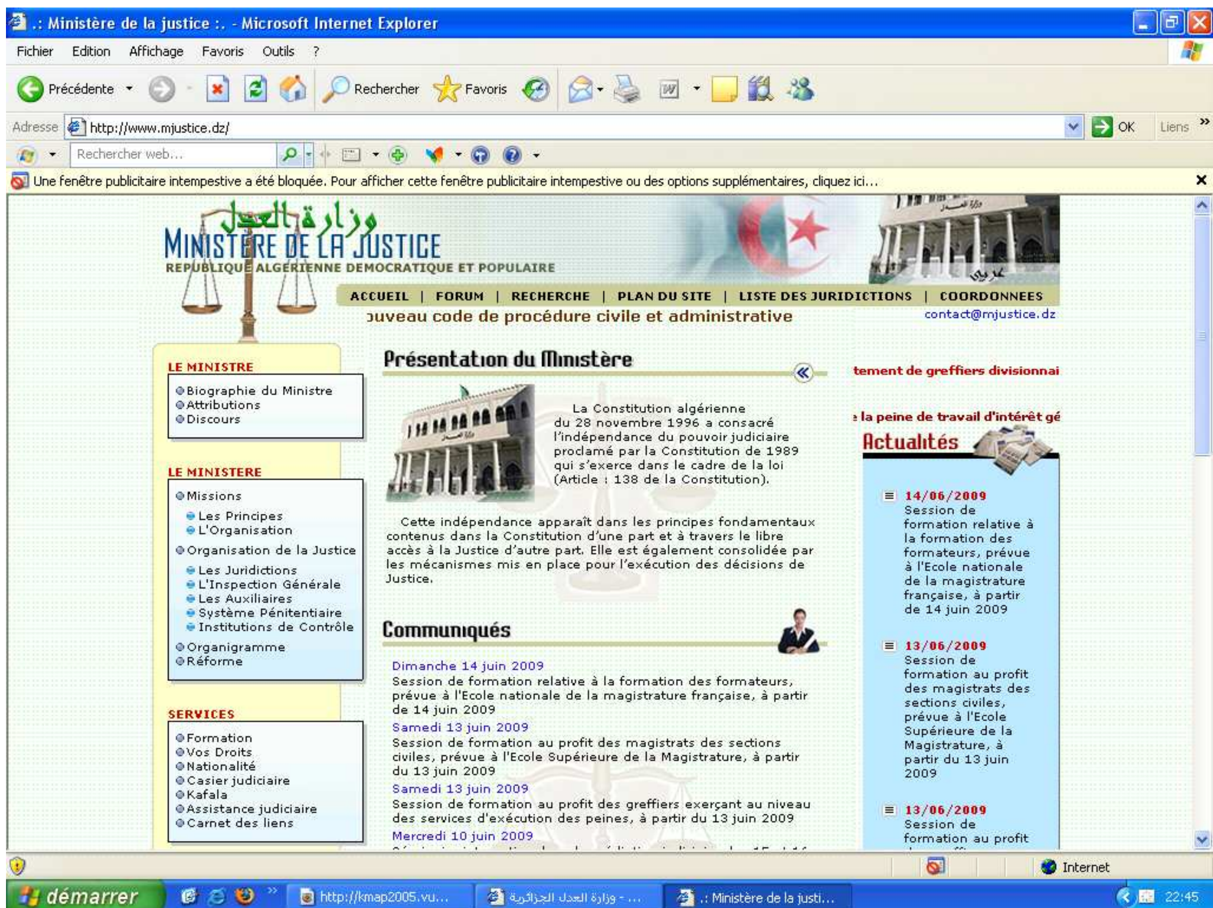
(http://www.gov.sg/singov/biz.htm)



(http://www..sg/singov/biz.htm)

2_ بوابة موقع الوزير الأول ووزارة العدل: الجزائر

(http://www.mjustice.dz/)



(http://www.premier-ministre.gov.dz/index.php)



3_ بوابة الحكومة الالكترونية لكلا من الإمارات العربية المتحدة وإمارة دبي:

http://www.government.ae/gov/ar/index.jsp

UAE Federal e-Government Portal - Microsoft Internet Explorer

http://www.government.ae/gov/ar/index.jsp

English

الإمارات العربية المتحدة

إن الموقع الإلكتروني لحكومة دولة الإمارات العربية المتحدة قيد الإنشاء حالياً

يمكن للزوار الكرام زيارة المواقع الخاصة بالجهات الحكومية الاتحادية في دولة الإمارات العربية المتحدة والمبنية أدناه للحصول على المعلومات والخدمات التي تقدمها هذه الجهات:

الوزارات

- وزارة المالية
- وزارة الداخلية
- وزارة شؤون الرئاسة
- وزارة الخارجية
- وزارة التعليم العالي والبحث العلمي
- وزارة الأشغال العامة
- وزارة شؤون مجلس الوزراء
- وزارة الطاقة
- وزارة الإقتصاد
- وزارة الشؤون الإجتماعية
- وزارة التربية والتعليم
- وزارة التجارة الخارجية
- وزارة الثقافة والشباب وتنمية المجتمع
- وزارة الدولة لشؤون المجلس الوطني
- وزارة العمل
- وزارة العدل
- وزارة البيئة والمياه
- وزارة الصحة

(http://www.dubai.ae/en.portal)

Dubai Government Information and Services Portal - Microsoft Internet Explorer

Fichier Edition Affichage Favoris Outils ?

Adresse http://www.dubai.ae/en.portal

GOVERNMENT OF DUBAI

dubai.ae

The Official Portal of Dubai Government | البوابة الرسمية لحكومة دبي

SEARCH Go

Citizens | Residents | Visitors | Business | Home | عربي

Dubai Updates
UAE Government Strategy
Dubai Strategic Plan
About Dubai
About Dubai eGovernment
FAQs

Government Departments

Information & services
ePayments
Tourism
Education
Health
Media

Dubai Government Information and Services Portal

This portal was created in line with the Dubai eGovernment initiative pioneered by His Highness Sheikh Mohammed bin Rashid Al Maktoum, Vice President and Prime Minister of the UAE and Ruler of Dubai, who declared in 2001:

"We must ease the lives of people and businesses interacting with the government and contribute in establishing Dubai as a leading economic hub"

By integrating the eServices offered by government departments, we aim to provide services and information on a 24/7 basis for citizens, residents, visitors and businesses.

DUBAI UPDATES

Dubai Media Affairs Office established to coordinate media strategy

How to
> Get a National Identity Card in the UAE
> Get a driving license in Dubai
> Get a Dubai visit visa for a family member
> Renew your car registration in Dubai
> Obtain a resident visa for your parents
more >>

Most used services
> Traffic fines enquiry & payment
> Recharge Salik (Road Toll)
> Plan your journey with RTA's Wojhati service
> Flight information from Dubai airport
> Electricity/water bills

Internet

démarrer | dubai gov - Recherch... | Dubai Government In... | 23:10

أهلاً بكم في الموقع الرسمي لحكومة دبي - Microsoft Internet Explorer

Fichier Edition Affichage Favoris Outils ?

Adresse http://www.dubai.ae/ar.portal

GOVERNMENT OF DUBAI

dubai.ae

انطلق | بحث | The Official Portal of Dubai Government | البوابة الرسمية لحكومة دبي

المواطنون | المقيمون | الزائرون | الأعمال | البداية | English

جديد دبي
استراتيجية دولة الإمارات
خطة دبي الاستراتيجية
عن دبي
عن حكومة دبي الإلكترونية
أسئلة يتكرر طرحها

الدوائر الحكومية

قطاعات
خدمات الدفع الإلكتروني
السياحة
التعليم
الصحة
وسائل الإعلام
الترفيه

أهلاً بكم في الموقع الرسمي لحكومة دبي

هذا الموقع جزء من مبادرة حكومة دبي الإلكترونية التي أطلقها في 2001 صاحب السمو الشيخ محمد بن راشد آل مكتوم نائب رئيس الدولة رئيس مجلس الوزراء حاكم دبي، والتي نصت على:

"تسهيل حياة الناس وشركات الأعمال في تعاملاتهم مع الحكومة والمساهمة في ترسيخ المكانة الطليعية لدبي في اقتصاد المعرفة"

وتوخياً للسهولة، تم تقسيم محتوى هذه البوابة وفقاً للشرائح الاجتماعية المستفيدة، وهي كالتالي:

- المواطنون
- المقيمون
- الزائرون
- الأعمال

إن غاية حكومة دبي الإلكترونية هي تشجيعك على الحصول على معلوماتك وخدماتك الحكومية عبر هذه البوابة التي تعمل من أجلك على مدار الساعة

جديد دبي

دليل الخدمات
< كيفية الحصول على بطاقة الهوية الموحدة في دولة الإمارات
< الحصول على رخصة قيادة في دبي
< استخراج تأشيرة زيارة لأحد أفراد العائلة في دبي
< تجديد ملكية السيارة في دبي
< الحصول على إقامة للوالدين في دبي
المزيد >>

الخدمات الأكثر استخداماً
< الاستعلام عن المخالفات المرورية وتسديدها
< إضافة رصيد لحساب "سالك"- نظام التعرفة المرورية
< خدمة "وجهتي" من هيئة الطرق والمواصلات
< دفع فواتير الكهرباء والمياه
< معلومات عن رحلات الطيران من مطار دبي
المزيد >>

http://www.dubai.ae/ar.portal?topic,hm_faqs,0,&_nfpb=true&_pageLabel=misc

Internet

démarrer | أهلاً بكم في الموقع ال... | Le portail du Premier ... | 23:15

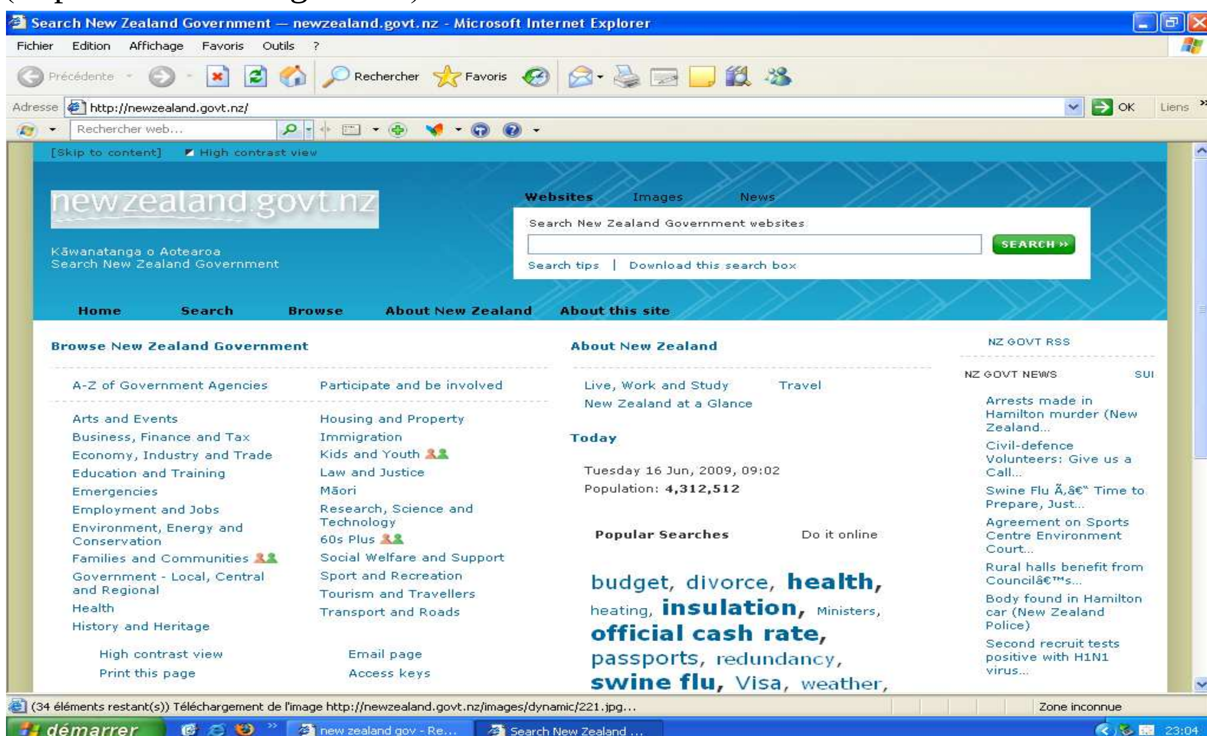
4_ بوابة الحكومة الالكترونية الهندية:

(http://india.gov.in/)



5_ بوابة الحكومة الالكترونية النيوزلندية:

(http://newzealand.govt.nz/)



6_ البوابة الالكترونية للموقع الرسمي للحكومة الالكترونية:



7_ بوابة الحكومة الالكترونية الكندية: (http://www.canada.gc.ca/home.html)

